

# **Conditions Générales des cartes de débit**

**Synthèse des principaux éléments  
relatifs à votre carte de débit  
et son fonctionnement  
à compter du 21 juin 2026**

## Vous souscrivez une carte bancaire chez Société Générale.

Vous trouverez ci-dessous une synthèse des principaux éléments relatifs au fonctionnement de votre carte, qui sont seulement des informations générales et qui ne contiennent pas la totalité des éléments que vous devez connaître : cette synthèse est informative mais ne peut pas remplacer les explications complètes et détaillées sur votre carte et son fonctionnement qui sont dans les conditions générales et particulières de votre carte bancaire et dans la brochure tarifaire « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Particuliers », qui vous sont remises ce jour et dont vous devez prendre connaissance.

Votre conseiller est par ailleurs disponible pour toute question, et le site internet [particuliers.sg.fr](https://particuliers.sg.fr) contient des informations qui peuvent vous éclairer sur le fonctionnement de votre carte.



**L'accessibilité numérique** consiste à rendre les contenus et services numériques compréhensibles et utilisables par les personnes en situation de handicap notamment.

Elle vise des services perceptibles, utilisables, compréhensibles, compatibles avec toutes les technologies d'assistance (lecteurs d'écran, loupes, claviers adaptés, etc.).

Vous trouverez plus de détails sur le taux d'accessibilité de certains services du compte en [annexe](#) de ce document.

Si vous n'arrivez pas à accéder à un contenu ou à un service, vous pouvez contacter notre Assistance technique pour être orienté vers une alternative accessible ou obtenir le contenu sous une autre forme.

- Par téléphone au **+33 (0)1 42 14 58 58** (du lundi au samedi, de 8 h à 19 h)
- Via notre formulaire en ligne d'Assistance technique  
<https://particuliers.sg.fr/icd/forms/assistance-technique-public.html#assistance/step/1>



**Par ailleurs, si vous êtes sourd ou malentendant, vous pouvez :**

- Échanger avec votre conseiller via la messagerie de votre Banque à Distance
- Accéder à un service gratuit dédié aux sourds et malentendants par la plateforme ELIOZ : des opérateurs spécialisés en Langue des Signes Française, Langue Parlée Complétée et Transcription Écrite Simultanée vous assisteront, par chat ou par webcam. Vous pouvez y accéder depuis cette page du site internet : <https://particuliers.sg.fr/aides-contact-public/contacter-conseiller>

# Sommaire

I – Votre carte	3
II – Vos contacts	4
III - Annexe Accessibilité	6

## DÉFINITIONS

**Espace Client** : désigne l'espace personnel du client accessible via le site internet [particuliers.sg.fr](http://particuliers.sg.fr) ou le téléphone mobile (« L'Appli SG »). Il est nécessaire de conclure un contrat de Banque à distance pour bénéficier de ce service et pouvoir réaliser certaines opérations courantes.

**Indivision** : est une situation juridique où plusieurs personnes détiennent ensemble un bien (comme un compte bancaire), sans que chacun n'ait une part séparée.

**Personne protégée** : désigne la personne qui fait l'objet d'une mesure judiciaire de protection, qui sont soit la sauvegarde de justice, soit la curatelle ou la curatelle renforcée, soit la tutelle.

### Zones européennes

- Pays de la zone Euro<sup>(1)</sup> : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie.
- Pays de l'Union européenne (UE) : pays de la zone Euro, Danemark, Hongrie, Pologne, République tchèque, Roumanie, Suède.
- Pays de l'Espace économique européen (EEE) : pays de l'Union Européenne, Islande, Liechtenstein, Norvège.
- Pays de la zone SEPA (Single Euro Payments Area) : pays de l'Espace Économique Européen, Monaco, Saint-Marin, Suisse, Royaume-Uni, les Îles Jersey, Guernesey et de Man, l'Andorre, Le Vatican.

(1) Bien qu'utilisant l'euro comme monnaie, l'Andorre, Monaco, Saint-Marin et Le Vatican ne font pas partie des pays de la zone Euro.

## I – VOTRE CARTE

La carte est un moyen de paiement réservé à son titulaire, qui permet d'effectuer des paiements (sans contact ou non), des retraits et des dépôts d'argent à titre personnel, faire des achats à distance, etc.

Votre demande de carte doit être acceptée par Société Générale.

Vous trouverez la synthèse des principaux éléments relatifs à votre carte et son fonctionnement dans des guides explicatifs disponibles sur le site internet Société Générale à l'adresse <https://particuliers.sg.fr/documentation-tarifs>



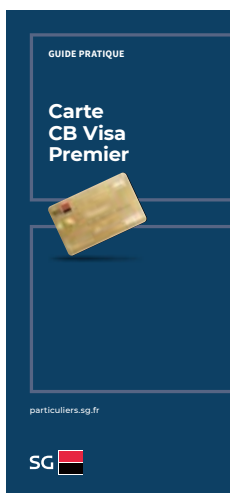
Carte de débit  
**CB Visa Évolution**

[Guide Visa Évolution](#)



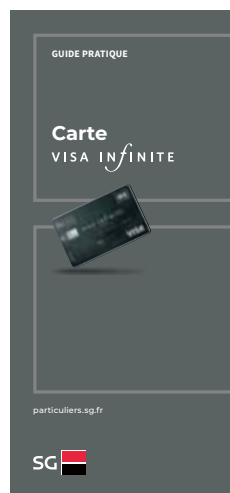
Carte de débit  
ou de crédit  
**CB Visa**

[Guide Visa](#)



Carte de débit  
ou de crédit  
**CB Visa Premier**

[Guide Visa Premier](#)



Carte de débit  
ou de crédit  
**CB Visa Infinite**

[Guide Visa Infinite](#)



Carte de débit  
ou de crédit  
**CB Cirrus**

[Guide Cirrus](#)

Vous trouverez le détail concernant votre carte, son fonctionnement, ses services et ses éventuelles options au paragraphe I.B des Conditions générales de votre compte.

## II – VOS CONTACTS

### Société Générale à votre service

Société Générale met à votre disposition un ensemble de services vous permettant de vous informer de façon plus complète et plus rapide.



#### VOTRE CONSEILLER DE CLIENTÈLE EN AGENCE

Votre Conseiller de Clientèle est votre interlocuteur privilégié dans votre agence Société Générale. Il est là pour apporter des réponses à vos besoins bancaires et financiers.

Vous pouvez le contacter personnellement par téléphone (son numéro figure sur votre relevé de compte) pour obtenir un renseignement

**3933** Service gratuit  
\* prix appel

ou le rencontrer pour réaliser une étude plus approfondie sur un sujet particulier.



#### LA BANQUE PAR TÉLÉPHONE

Des Conseillers vous répondent du lundi au samedi (sauf jours fériés). Depuis l'étranger **+33 (0)1 76 77 39 33**. Appel non surtaxé.



#### INTERNET : VIA LE SITE PARTICULIERS.SG.FR

Si vous avez souscrit un contrat de banque à distance, vous consultez vos comptes, réalisez vos virements ou passez vos ordres de Bourse.

Vous pouvez également contacter votre Conseiller de Clientèle, en toute sécurité, par messagerie depuis votre Espace Client.

> Plus de détails sur la gestion de vos comptes à distance et le traitement des opérations à distance sont donnés dans les paragraphes II et IV.J des Conditions générales de votre compte.

### Résoudre un litige

Société Générale a le souci constant de vous apporter la meilleure qualité de service possible. Toutefois, des difficultés peuvent parfois survenir dans le fonctionnement de votre compte ou dans l'utilisation des services mis à votre disposition.

DÉLAIS DE RÉPONSE	Cas standard	Services de paiement
Accusé de réception	Sous 10 jours ouvrables	Sous 10 jours ouvrables
Réponse	Sous 2 mois (sauf cas exceptionnels)	Sous 15 jours suivant la date d'envoi de la déclaration écrite, sauf situations exceptionnelles pour lesquelles ce délai ne peut excéder 35 jours.

Le dispositif de traitement des réclamations ci-dessous concerne les contrats et services bancaires ainsi que la commercialisation des contrats d'assurance :

**A noter :** pour les litiges relatifs à l'exécution des contrats d'assurance (gestion de contrat, gestion de sinistres...) vos demandes sont à adresser auprès du service en charge des réclamations de votre assureur dont vous trouverez les coordonnées sur le site [Société Générale assurances](https://www.assurances.societegenerale.com) : « je voudrais transmettre une réclamation » <https://www.assurances.societegenerale.com>.

## INTERLOCUTEURS

**Vous pouvez adresser votre réclamation auprès de :**

### ■ L'agence : votre premier interlocuteur

Rapprochez-vous tout d'abord de votre Conseiller de Clientèle ou du Responsable de votre agence. Vous pouvez lui faire part de vos difficultés par tout moyen à votre convenance: depuis votre Espace Client au moyen du formulaire en ligne accessible via la rubrique «Contestation et réclamation» de votre Espace Client ou depuis L'Appli SG dans la rubrique «Autres» / «Mes produits et services», ou directement à l'agence, par téléphone, ou par courrier. Si vous rencontrez des difficultés financières à la suite d'un accident de la vie entraînant une diminution sensible de vos ressources, une solution personnalisée pourra être recherchée.

### ■ «Le Service Réclamations Clientèle : votre second interlocuteur

Si vous êtes en désaccord avec la réponse ou la solution apportée par votre agence, vous devez vous adresser au Service Réclamations Relations Clientèle, pour que votre demande soit réexaminée. Vous pouvez saisir le service depuis votre Espace Client au moyen du formulaire en ligne accessible via la rubrique «Contestation et réclamation» en bas de page de votre Espace Client ou depuis L'Appli SG dans la rubrique «Autres» / «Mes produits et services», ainsi que par courrier ou téléphone en utilisant les coordonnées suivantes :

> **Courrier :** Service Réclamations Clientèle – Tour SG – 17 cours Valmy – CS 50318 – 92972 Paris La Défense cedex

> **Téléphone :** **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

### ■ En dernier recours amiable, vous pouvez faire appel à la Médiation

- 1 Si vous n'avez obtenu aucune réponse de la Banque dans le délai de deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite ou de 15 jours ouvrables suivant la date de réception pour une réclamation portant sur un service de paiement (ou 35 jours ouvrables maximum en cas de situation exceptionnelle),
- 2 Si vous avez obtenu de son agence **et** du service Réclamations Clientèle des réponses avec lesquelles vous êtes en désaccord ;
- 3 Si vous étiez en désaccord avec la réponse donnée par votre agence et, qu'ayant saisi le Service Réclamations clientèle, vous n'avez obtenu aucune réponse de celui-ci dans les deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite, ou de 15 jours ouvrables suivant la date de réception pour une réclamation portant sur un service de paiement (ou 35 jours ouvrables maximum en cas de situation exceptionnelle).

Vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) compétent pour les différends relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière :

- D'opérations de banque (gestion de compte et opérations de crédit, services de paiement) ;
- De services d'investissement, d'instruments financiers
- De produits d'épargne ;
- De commercialisation de contrats d'assurance distribués par Société Générale.

### > Contact Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) :

- Sur le site internet du Médiateur : [www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr)
- Par courrier : Le Médiateur auprès de la FBF – CS 151 – 75 422 Paris Cedex 09

Le Médiateur auprès de la FBF vous répondra directement, dans un délai de 90 jours à compter de la date à laquelle il aura reçu tous les documents sur lesquels est fondée la demande. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé. Le médiateur formulera une position motivée qu'il soumettra à l'approbation du Client et de la Banque.

Pour les différends portant sur les services d'investissements et les instruments financiers vous pouvez aussi saisir gratuitement le Médiateur auprès de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) aux coordonnées suivantes :

### > Contact Médiateur auprès de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) :

- Sur le site internet de l'AMF : [amf-france.org/fr/le-mediateur](http://amf-france.org/fr/le-mediateur)
- Par courrier Le Médiateur – Autorité des marchés financiers – 17 place de la Bourse - 75 082 Paris cedex 02

> Plus de détails sur le traitement des réclamations de la clientèle sont donnés dans le paragraphe IV.N des Conditions générales de votre compte.



## Opposition-blocage de votre carte

Votre demande d'opposition peut être faite :

<b>Dans toute agence Société Générale</b>	> Pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone ou par déclaration écrite et signée remise sur place
<b>Via votre Espace Client</b>	> Disponible à partir du site internet <a href="http://particuliers.sg.fr">particuliers.sg.fr</a> , si vous avez un contrat de Banque à Distance SG
<b>Via le Centre d'opposition cartes Société Générale</b>	> Ouvert 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, en appelant: au <b>+33 (0)9 69 39 77 77</b> (appel non surtaxé)
<b>Par téléphone</b>	> Au <b>3933</b> <small>Service gratuit + prix appel</small> (Service gratuit + prix d'un appel) Depuis l'étranger : +33 (0)1 76 77 3933 (tarification selon opérateur)

### III - ANNEXE ACCESSIBILITÉ

Description de la façon dont les services de la convention de compte satisfont aux exigences en matière d'accessibilité (Art. D. 412-57 du Code de la consommation)

#### TAUX D'ACCESSIBILITÉ DE CERTAINS SERVICES DU COMPTE

■ Page d'accueil : ..... 79 % <a href="#">SG - Banque et Assurance au plus proche de vous</a>	■ Parcours documents dématérialisés (Dont relevés de compte PDF) : ..... 75 % <a href="#">Documents dematerialises   SG</a>
■ Page d'authentification (page connexion) : ..... 76 % <a href="#">SG   Connexion</a>	■ Page Emission de virements (SCT, SCT Agendé, Instant Payment) : ..... 76 % <a href="#">Virements ponctuels - Faire un virement   SG</a>
■ Page Accessibilité du site : ..... 88 % <a href="#">Accessibilité numérique - SG</a>	■ Page Processus d'opposition de la carte en ligne : ..... 80 % <a href="#">Informations - Opposition carte   SG</a>
■ Page contact : ..... 80 % <a href="#">Contacter un conseiller Société Générale</a>	■ Page générique caractéristiques carte : ..... 80 % <a href="#">Gestion de mes cartes   SG</a>
■ Page Services d'urgence : ..... 76 % <a href="#">Contacter un conseiller Société Générale</a>	■ Page Processus liés au profil (Identité, coordonnées dont adresse, numéro de téléphone et email) : ..... 61 % <a href="#">Point entrée identité</a>
■ Page Mentions légales : ..... 88 % <a href="#">Informations légales – SG</a>	■ Page SoBot (chatbot) : ..... 88 % <a href="#">SG - Banque et Assurance au plus proche de vous</a>
■ Page Résultats de recherche : ..... 83 % <a href="https://particuliers.sg.fr/resultats-recherche">https://particuliers.sg.fr/resultats-recherche</a>	
■ Page Synthèse des comptes : ..... 86 % <a href="#">Mes comptes en ligne   SG</a>	
■ Page Détail opérations bancaires (comprenant demande de RIB) : ..... 62 % <a href="#">Mes opérations</a>	

Ces chiffres sont susceptibles d'évoluer, notamment compte tenu de nouvelles fonctionnalités mises en ligne, ainsi que du plan d'action SOCIÉTÉ GÉNÉRALE pour son site aux particuliers :



PLAN D'ACTION ANNUEL  
ET BILAN DE L'ANNÉE  
PRÉCÉDANTE



SCHÉMA  
PLURIANNUEL



DÉCLARATION  
D'ACCESSIBILITÉ POUR  
LE SITE AUX PARTICULIERS

LES CONDITIONS GÉNÉRALES DES CARTES DE DÉBIT SONT COMPOSÉES :

- 1 – des Conditions Générales de fonctionnement des cartes ;
- 2 – des Conditions Générales de l'option cartes Collection ;
- 3 – des Conditions Générales de l'option cryptogramme visuel dynamique ;
- 4 – des Conditions Générales de l'option e-Carte Bleue
- 5 – des Conditions Générales de l'option Crédit ;
- 6 – des Conditions d'utilisation de la carte pour déposer des espèces ;
- 7 – des Conditions Générales de fonctionnement du Service Apple Pay.
- 8 – des Conditions Générales de fonctionnement du Service SG Pay

Ces Conditions Générales ne concernent pas les cartes de retrait, lesquelles sont régies par un contrat spécifique.

Afin de faciliter la compréhension du présent document, la terminologie en application du Règlement (UE) 2015/751 du 29 avril 2015 sera utilisée ci-dessous.

Les Cartes émises dans l'Espace Économique Européen (Les états membres de l'Union Européenne, l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège - ci-après l'« EEE ») sont classées en 4 (quatre) catégories :

- la catégorie des cartes de débit,
- la catégorie des cartes de crédit,
- la catégorie des cartes prépayées,
- la catégorie des cartes commerciales.

Le présent Contrat ne concerne que les cartes relevant de la catégorie des cartes de débit et les cartes relevant de la catégorie des cartes de crédit. Les Cartes entrant dans la catégorie « débit » sont les Cartes de paiement internationales à débit immédiat ; elles portent, au recto, la mention « DÉBIT ». Lorsqu'il s'agit de cartes adossées à un crédit renouvelable, elles portent la mention « CARTE DE CRÉDIT ET DÉBIT ».

Les cartes entrant dans la catégorie « crédit » sont les Cartes de paiement internationales à débit différé (également dénommées « cartes de débit » aux termes des dispositions de l'article D.312-1-1 du **Code monétaire et financier**) et/ou les Cartes adossées à un crédit renouvelable au sens du Code de la consommation. Elles portent, au recto, soit la mention « CRÉDIT », lorsqu'il s'agit de Cartes à débit différé, soit la mention « CARTE DE CRÉDIT », lorsqu'il s'agit de cartes adossées à un crédit renouvelable.

## 1. LE FONCTIONNEMENT DES CARTES

À partir de 12 ans, un client peut être titulaire d'une carte de débit CB Visa Évolution Mineur. Cette carte est une carte de paiement internationale à autorisation systématique.

Les clients majeurs peuvent être titulaires des cartes suivantes :

- carte de débit CB Visa Évolution (carte de paiement à autorisation systématique, hors certains péages d'autoroute, parkings en France et Terminal de Paiement Électronique (TPE) ne pouvant envoyer de demande d'autorisation),
- carte de débit ou de crédit CB Visa,
- carte de débit ou de crédit CB Visa Premier ou,
- carte de débit ou de crédit CB Visa Infinite.

Le titulaire de l'offre Kapsul\* ne peut choisir le type de carte qui lui est délivré. Il lui est nécessairement délivré une carte de débit Kapsul\*. Il s'agit d'une carte de paiement à autorisation systématique – CB Visa (hors certains péages d'autoroute, parkings en France et Terminal de Paiement Électronique (TPE) ne pouvant envoyer de demande d'autorisation). Cette carte n'est pas compatible avec les options Collection, cryptogramme visuel dynamique, e-Carte Bleue et Crédit.

L'ensemble des cartes est désigné par le terme générique la « Carte » et l'ensemble des clients titulaires de cartes par le terme générique le « titulaire de la Carte », sauf mention contraire.

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir :

- d'une part, les règles de fonctionnement de la Carte communes à tous les schémas de cartes de paiement (CB et Visa) dont la(es) marque(s) figure(nt) sur la Carte (cf. Partie 1),
- d'autre part, les règles de fonctionnement de la Carte spécifiques à chaque schéma de cartes de paiement (CB et Visa) dont la(es) marque(s) figure(nt) sur la Carte (cf. Partie 2).

### PARTIE 1: LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE COMMUNES À TOUS LES SCHÉMAS DE CARTES DE PAIEMENT

#### A) OBJET DE LA CARTE

**a.1)** La Carte est un instrument de paiement à l'usage exclusif du titulaire de la Carte lui permettant de réaliser des opérations de paiement et ayant uniquement pour finalités de :

- retirer des espèces auprès des appareils de distribution de billets de banque et de pièces (ci-après « DAB/GAB ») ou aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement, affichant l'une des marques apposées sur la Carte ;
- régler des achats de biens et/ou des prestations de services à distance ou chez des commerçants ou prestataires de services (ci-après, les « Accepteurs »), équipés de Terminaux de Paiement Électroniques (ci-après « TPE ») et/ou d'automates (ci-après, collectivement, les « Équipements Électroniques ») affichant l'une des marques apposées sur la Carte ;
- régler des dons ou des cotisations à toute entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir, et susceptible d'utiliser le(s) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte ;
- transférer des fonds vers toute personne dûment habilitée à recevoir de tels fonds ;
- déposer des espèces selon les modalités définies au chapitre 7. LE DÉPÔT D'ESPÈCES des Conditions Générales des cartes de paiement.

\* L'offre Kapsul n'est plus commercialisée depuis le 15 novembre 2025.

– Accéder à des distributeurs permettant l'échange de billets contre des rouleaux de monnaie ou des billets de 5 €.

**a.2)** La Carte permet également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par Société Générale et régis par des dispositions spécifiques.

**a.3)** Cette Carte n'est utilisée qu'à des fins non professionnelles. Dès lors, elle ne saurait être utilisée pour le règlement d'achat de biens et/ou de prestations de services en vue de leur revente. De plus, le titulaire de la Carte s'interdit d'en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessus. L'Accepteur peut décider de ne pas accepter l'ensemble des catégories de Cartes émises dans l'EEE. Dans ce cas, l'Accepteur doit en informer clairement et sans ambiguïté le titulaire de la Carte. Avant d'effectuer un paiement, le titulaire de la Carte doit donc vérifier que la catégorie de Carte dont il dispose est bien acceptée par l'Accepteur.

**a.4)** Toutes les Cartes sont dotées de la fonctionnalité sans contact. Le titulaire de la Carte peut demander gratuitement la désactivation ou la réactivation de la fonctionnalité sans contact auprès de l'agence tenant le compte sur lequel fonctionne la Carte ou via le service de Banque à distance, le cas échéant. Pour que cette demande puisse prendre effet, le titulaire de la Carte devra effectuer un retrait sur un DAB au moyen de sa carte à compter du lendemain. La désactivation ou la réactivation de la fonctionnalité sans contact n'entraîne pas la refabrication de la Carte.

Par ailleurs, le titulaire de la Carte peut solliciter gratuitement auprès de son agence la remise d'un étui de protection permettant de bloquer la fonctionnalité sans contact lorsque la Carte y est rangée.

## **B) DÉLIVRANCE DE LA CARTE**

La Carte est délivrée par Société Générale, dont elle reste la propriété, à la demande de ses clients titulaires d'un compte et/ou à leurs mandataires dûment habilités et sous réserve d'acceptation de la demande.

Société Générale peut ne pas délivrer de Carte. Dans ce cas, elle informe le titulaire du compte (ou le représentant légal) du(es) motif(s) de sa décision sur demande de ce dernier.

Le titulaire de Carte s'engage à l'utiliser ainsi que son numéro, exclusivement dans le cadre des schémas de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte et à respecter les règles afférentes à chacun desdits schémas.

La Carte est rigoureusement personnelle. Si la carte comporte un panneau de signature, son titulaire doit, dès réception, y apposer sa signature. Il est strictement interdit au titulaire de la Carte de la prêter ou de s'en déposséder, y compris au profit d'une personne se présentant comme un représentant de la banque ou d'une autorité publique. La carte ne doit être remise à ces personnes que dans les locaux de la banque ou d'une autorité publique (commissariat ou gendarmerie).

Le titulaire de la Carte s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des Équipements Électroniques et DAB/ GAB de quelque manière que ce soit. À ce titre, il est fait interdiction au titulaire de la Carte d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la Carte (à l'exception de la signature visée ci-dessus si l'espace prévu s'y prête).

## **C) ACTIVATION DE LA CARTE**

Une fois la Carte réceptionnée par le titulaire, l'activation de la Carte par ce dernier peut s'effectuer :

- par un retrait avec la Carte dans un DAB/GAB situé en France ou à l'étranger,
- par le règlement d'un achat chez un Accepteur situé en France avec la Carte avec frappe du code secret (hors paiement réalisé à distance par téléphone ou sur internet),
- dans L'Appli SG ou dans l'Espace Client du titulaire accessible depuis le site [particuliers.sg.fr](http://particuliers.sg.fr), sous réserve pour le titulaire d'avoir souscrit un contrat d'abonnement à des services de banque à distance et sous réserve que la Carte ne fasse pas l'objet d'un blocage avant la demande. La demande d'activation carte via L'Appli SG ou l'Espace Client est conditionnée à l'activation et à l'utilisation du Pass Sécurité.

Une fois activée, la Carte pourra ensuite être utilisée pour réaliser des opérations de paiement telles que prévues au a.1).

## **D) DONNÉES DE SÉCURITÉ PERSONNALISÉES**

Les Données de Sécurité Personnalisées sont des données personnalisées fournies au titulaire de la Carte par Société Générale à des fins d'authentification.

### **d.1) Code secret**

Société Générale met à la disposition du titulaire de la Carte un code qui lui est communiqué confidentiellement, personnellement et uniquement à lui.

Le titulaire de la Carte a également la possibilité de choisir son code secret. Ce service est optionnel et nécessite la refabrication de la Carte s'il est déjà en possession d'une carte.

Le service de choix du code de carte bancaire est uniquement accessible par Internet via un lien personnel communiqué par courrier électronique au titulaire de la Carte.

L'utilisation du service nécessite la communication par le titulaire de la Carte d'une adresse email, à jour, valide, personnelle et non consultable par un tiers.

Le titulaire de la Carte s'engage au plus tard au moment de la souscription du service à communiquer à la banque une adresse email répondant aux conditions ci-dessus énoncées afin que Société Générale puisse prendre en compte la demande du service de choix du code. À défaut, le code de la carte du titulaire ne pourra pas être personnalisé et Société Générale adressera au Client le code secret dans les conditions habituelles.

Les conditions tarifaires applicables au service de choix du code sont précisées dans la brochure intitulée « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Particuliers », tenue à la disposition du client dans son agence et également disponible sur [particuliers.sg.fr](http://particuliers.sg.fr).

Ce code lui est indispensable dans le cadre de l'utilisation d'Équipements Électroniques affichant l'une des marques apposées sur la Carte.

Le nombre d'essais successifs de composition du code secret est limité à 3 (trois) sur ces Équipements Électroniques (TPE) et à 6 (six) sur les DAB/GAB. Au troisième (ou 6<sup>e</sup> sur DAB/GAB) essai infructueux, le titulaire de la Carte provoque l'invalidation de la Carte. Après 3 (trois) essais infructueux sur un TPE, le titulaire de la carte a la possibilité de débloquent sa carte sur un DAB/GAB en tapant son code secret exact.

En cas d'oubli de son code secret, le titulaire de la carte peut consulter son code secret dans L'Appli SG (nécessitant l'abonnement gratuit aux services de banque à distance).

### **d.2) Autres Données de Sécurité Personnalisées**

L'utilisation d'une Donnée de Sécurité Personnalised (également dénommée une/la « Donnée ») autre que le code secret peut être nécessaire pour réaliser une opération de paiement ou de transfert de fonds en ligne. Pour effectuer ces opérations, Société Générale met à disposition du titulaire de la Carte le code sécurité (ci-après le « Code Sécurité ») et le pass sécurité (ci-après le « Pass Sécurité »). Le Code Sécurité est une Donnée consistant à transmettre, par SMS ou par un appel téléphonique, au numéro de téléphone préalablement communiqué à Société Générale par le titulaire de la Carte, un code à usage unique que ce dernier devra utiliser pour pouvoir réaliser son opération. L'association du Code Sécurité et des dispositifs de sécurité personnalisés du service de Banque à Distance permet une authentification forte du titulaire de la Carte. Le Pass Sécurité est une Donnée permettant au titulaire, depuis l'application mobile de Société Générale de sécuriser une opération de paiement ou de transfert de fonds sur certains sites Internet. Ces Données sont automatiquement mises en œuvre dès que leur utilisation est nécessaire à la réalisation d'une opération en ligne. L'utilisation de ces Données nécessite de détenir des codes d'accès au service de Banque à distance. L'abonnement au service de Banque à distance est gratuit. Le titulaire peut demander un abonnement à ce service auprès de son agence. Les conditions d'utilisation du Code Sécurité et du Pass Sécurité sont définies dans les Conditions Générales du service de Banque à Distance. L'utilisation des Données nécessite

également de disposer d'un téléphone mobile ou fixe ainsi que d'un abonnement permettant son utilisation.

Pour enregistrer le numéro de téléphone sur lequel il souhaite recevoir son Code Sécurité, le Titulaire doit :

- soit utiliser la fonctionnalité de modification du téléphone sécurité disponible en ligne dans son espace client rubrique profil ;
- soit contacter un de nos conseillers bancaires à distance au 3933 (service gratuit + prix d'un appel). Des conseillers vous répondent du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 et le samedi de 8h00 à 19h00.

Depuis l'étranger : (+33) 1 76 77 39 33. Tarif selon l'opérateur ;

- soit utiliser le service vocal : 0825 007 111 (Service 0,05 €/min + prix de l'appel) ;
- soit utiliser le service SMSPlus 510 02 (0,20 € TTC par envoi + prix d'un SMS) selon les modalités décrites lors du paiement si aucun numéro de téléphone n'a été préalablement enregistré et sur le site Internet [particuliers.sg.fr](http://particuliers.sg.fr) (valable uniquement pour un numéro de téléphone mobile géré par un opérateur déclaré en France) ;
- soit se rendre dans son agence.

L'enregistrement du numéro de téléphone par l'intermédiaire du service vocal ou du SMSPlus ne sera effectif qu'après saisie d'un code d'activation sur l'Espace Client accessible via l'adresse [particuliers.sg.fr](http://particuliers.sg.fr). Ce code d'activation sera communiqué au titulaire de la carte selon les modalités décrites sur l'Espace Client du site Internet.

Un Code Sécurité sera automatiquement envoyé au numéro de téléphone enregistré dès que sa communication sera nécessaire à la réalisation d'une opération en ligne.

Lorsque l'utilisation d'un Code Sécurité est requise, le nombre d'essais successifs est limité à 3 (trois). Au troisième essai infructueux, le titulaire de la Carte provoque le blocage de la Donnée pour une période de 24 (vingt-quatre) heures au plus.

Toute Donnée de Sécurité Personnalised, autre que celles visées au présent article, dont l'utilisation sera autorisée par Société Générale pour effectuer des opérations en ligne, sera mentionnée sur le site [particuliers.sg.fr](http://particuliers.sg.fr). Le titulaire de la Carte doit utiliser les Données de Sécurité Personnalisées chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les Équipements Electroniques. Le titulaire de la Carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa Carte, du code secret et, plus généralement, de toute autre Donnée de Sécurité Personnalised. Il doit donc tenir absolument secret le code de sa Carte et celui fourni lors d'une opération en ligne et ne pas les communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment inscrire son code secret sur la Carte, ni sur tout autre support. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

## E) FORME DU CONSENTEMENT ET IRRÉVOCABILITÉ

**e.1)** Le titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de paiement, avant ou après la détermination de son montant :

- par la frappe de son code secret sur le clavier d'un Équipement Electronique, en vérifiant la présence de l'une des marques apposées sur la Carte ou, à défaut, par la signature du ticket ou de la facture émis(e) par l'Accepteur ;
- par l'introduction de la Carte dans un Équipement Electronique dépourvu de clavier destiné à la frappe du code secret ;
- par la communication et/ou la confirmation des données liées à l'utilisation à distance de la Carte (par exemple : numéro de la Carte, date d'expiration et cryptogramme visuel), le cas échéant via un portefeuille numérique inter-bancaire agréé par le(s) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte (à titre d'illustration : Paylib) ;
- par la présentation et le maintien de la Carte devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite « sans contact ». Cette cinématique est également valable lorsque la Carte est dématérialisée et intégrée dans un autre support (un téléphone mobile par exemple).

Le titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de retrait, avant ou après la détermination de son montant, par la frappe de son code secret sur le clavier d'un DAB/ GAB.

**e.2)** Il est convenu que le titulaire de la Carte peut utiliser la Carte pour une série d'opérations de paiements (ci-après « paiements récurrents et/ ou échelonnés »), pour des achats de biens et/ou de services.

Le titulaire de la Carte donne son consentement à la série d'opérations :

- par la communication et/ou la confirmation des données liées à l'utilisation à distance de la Carte lors de la première opération ;
- ou, le cas échéant, via un portefeuille numérique interbancaire agréé lors de la première opération.

La première opération de paiement est alors conforme à l'article e.1).

**e.3)** Le titulaire de la Carte peut également donner son consentement à l'exécution d'une opération de paiement en début de prestation pour un montant maximum convenu avec l'Accepteur et dont le montant définitif est déterminé à l'issue de la prestation. Le montant maximum ainsi autorisé peut impacter les limites d'utilisation de la Carte convenues avec Société Générale (cf. g) mais n'entraîne pas un blocage des fonds correspondants.

**e.4) Dès que ce consentement a été donné, l'ordre de paiement est irrévocable.**

Toutefois le titulaire de la Carte peut faire opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire de l'Accepteur, tant que le compte du prestataire de services de paiement de l'Accepteur n'a pas été crédité du montant de l'opération de paiement.

En outre, pour les paiements récurrents et/ou échelonnés, le titulaire de la Carte peut retirer pour l'avenir son consentement à l'exécution d'une opération ou série d'opérations au plus tard à la fin du Jour ouvrable précédant le jour convenu pour son exécution.

**e.5)** Société Générale reste étrangère à tout différend commercial (c'est-à-dire un différend n'ayant pas pour objet l'opération de paiement) pouvant survenir entre le titulaire de la Carte et l'Accepteur. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la Carte et/ ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou du représentant légal) d'honorer son paiement.

## F) MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR DES RETRAITS D'ESPÈCES AUX DAB/ GAB OU AUPRÈS DES GUICHETS

**f.1)** Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites convenues avec Société Générale dans les Conditions Particulières du présent Contrat ou dans tout autre document approuvé par le titulaire de Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal). Ces limites peuvent être différentes selon que les retraits sont effectués aux DAB/GAB de SG et guichets Cash Services ou des autres établissements affichant la(es) marque(s) figurant sur la Carte.

Les retraits auprès des guichets ne peuvent être effectués que dans la limite des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité.

Ponctuellement, le titulaire de la Carte et/ou du compte (ou le représentant légal) sur lequel fonctionne la Carte peu(t)vent solliciter une augmentation exceptionnelle de la capacité de retrait de la Carte sur [particuliers.sg.fr](http://particuliers.sg.fr) ou auprès de l'agence qui tient le compte auquel est rattachée la Carte. Cette augmentation est soumise à l'acceptation de Société Générale.

**f.2)** Les opérations dites de « quasi-cash » (achat de jetons de casinos, de devises, enjeux de courses hippiques) sont assimilées à des retraits d'espèces. Les limites convenues avec Société Générale pour les retraits seront donc prises en compte.

**f.3)** Les montants enregistrés de ces retraits et opérations assimilées, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte dès la transmission des ordres de retrait correspondants à Société Générale. Le montant de ces opérations figure sur le relevé d'opérations visé à l'article g). Il appartient au titulaire du compte (ou au représentant légal) de vérifier leur régularité.

**f.4)** Le titulaire de la Carte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence audit compte

d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

### **G) MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE RÈGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET/OU DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS**

**g.1)** La Carte est un instrument de paiement qui ne doit être utilisé que pour régler des achats de biens et/ou des prestations de services à des Accepteurs adhérents au(x) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte.

**g.2)** Ces opérations de paiement sont possibles dans les limites convenues avec Société Générale dans les Conditions Particulières du présent Contrat ou dans tout autre document approuvé par le titulaire de Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal). Ponctuellement, le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal) peu(t)(vent) solliciter une augmentation exceptionnelle de la capacité de paiement de la Carte sur [particuliers.sg.fr](http://particuliers.sg.fr) ou auprès de l'agence qui tient le compte auquel est rattachée la Carte. Cette augmentation est soumise à l'acceptation de Société Générale.

**g.3)** Les paiements par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs ayant adhéré à l'un des schémas de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte. Ces conditions et procédures comportent en principe un contrôle du code secret et, sous certaines conditions définies par les schémas de cartes de paiement, une demande d'autorisation auprès de Société Générale.

Lorsque ces procédures impliquent la signature, par le titulaire de la Carte, de la facture ou du ticket émis(e) par l'Accepteur, la vérification de la conformité de cette signature par rapport au spécimen apposé sur la Carte incombe à l'Accepteur.

L'Accepteur a la possibilité d'installer un mécanisme de sélection prioritaire d'une marque ou d'une application de paiement sur l'Équipement Électronique. Le titulaire de la Carte peut passer outre la sélection prioritaire automatique effectuée par l'Accepteur dans son Équipement Électronique en choisissant une autre marque apposée sur la Carte ou une autre application de paiement dans la mesure où elle est affichée comme « acceptée » par l'Accepteur.

**g.4)** Les opérations de paiement reçues par Société Générale sont automatiquement débitées du compte sur lequel fonctionne la Carte selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et Société Générale dans les Conditions Particulières du présent Contrat ou dans tout autre document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Même si ces conventions prévoient un différé de paiement, Société Générale a la faculté de débiter immédiatement le compte sur lequel fonctionne la Carte du montant des opérations de paiement effectuées à l'aide de la Carte en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire de la Carte et/ou du titulaire du compte, d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte (saisie, avis à tiers détenteur, opposition administrative, gel des avoirs) de clôture du compte ou du retrait de la Carte par Société Générale, décision qui sera notifiée au titulaire de Carte et/ou du compte par simple lettre.

De même, Société Générale a la faculté de débiter immédiatement le compte sur lequel fonctionne la Carte du montant des opérations de paiement réalisées au moyen de la Carte si le cumul des opérations de paiement dépasse les limites convenues avec Société Générale.

Pour les ordres de paiement donnés en ligne, le titulaire de la Carte peut être tenu de respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec Société Générale : Il peut notamment être demandé au titulaire de la Carte d'utiliser son Pass Sécurité ou de s'authentifier sur sa Banque à Distance et de communiquer son Code Sécurité.

Le titulaire de la Carte a la faculté de demander de bloquer l'utilisation de sa Carte pour l'ensemble des opérations réalisées à distance (ex : Internet et téléphone) sur simple demande formulée auprès de son agence. Ce blocage sera effectif jusqu'à la date d'échéance de la Carte ou sa refabrication. À compter du blocage, aucune nouvelle opération à distance ne sera autorisée, y compris les opérations faisant partie d'une série (paiements récurrents

et/ou échelonnés) à laquelle le titulaire aura préalablement consenti. Le titulaire d'une Carte relevant de la catégorie « débit » doit, préalablement à chaque opération de paiement et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte sur lequel fonctionne la Carte d'un solde suffisant et disponible, et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Le titulaire d'une Carte relevant de la catégorie « crédit » doit s'assurer que le jour du débit des règlements par Carte, le compte présente un solde suffisant et disponible.

**g.5)** Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change) des opérations de paiement par Carte passées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte figure sur le relevé adressé au (à un des) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte. Il appartient à ce titulaire (ou au représentant légal) de vérifier la régularité des opérations de paiement figurant sur le relevé d'opérations.

**g.6)** La restitution d'un bien ou d'un service réglé par Carte ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement auprès de l'Accepteur que s'il y a eu préalablement une opération débitée d'un montant supérieur ou égal. Si un accord est trouvé entre le titulaire de la Carte et l'Accepteur, ce dernier pourra actionner le TPE pour initier l'opération de remboursement avec la même Carte que celle utilisée pour l'opération initiale.

### **H) MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE RÈGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET/OU DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS EN MODE « SANS CONTACT »**

Un paiement « sans contact » est un paiement effectué par la présentation et le maintien de la Carte devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite « sans contact ».

À des fins sécuritaires, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode « sans contact » sans saisie du code secret est limité à 50 (cinquante) euros et le montant cumulé maximum des règlements successifs en mode « sans contact » sans saisie du code secret ne peut excéder 150 (cent cinquante) euros. En conséquence, au-delà d'un certain montant cumulé, une opération de paiement avec frappe du code secret doit être effectuée par le titulaire de la Carte pour continuer à l'utiliser en mode « sans contact » sans saisie du code secret.

Au-delà de 50 euros, pour payer en « sans contact », la saisie du code secret sera requise. Le cas échéant, l'introduction de la carte dans l'Équipement Électronique et la saisie du code secret seront nécessaires à la réalisation du paiement.

**h.1)** En toutes circonstances, le titulaire de la Carte doit se conformer aux instructions qui apparaissent sur l'Équipement Électronique. En cas d'utilisation sur un automate offrant uniquement une possibilité d'acceptation de paiement en mode « sans contact », le titulaire de la Carte est informé et accepte que son paiement puisse lui être refusé conformément aux dispositions prévues dans le présent article et dans ce cas qu'il devra faire :

- un paiement en mode contact classique avec frappe de code ailleurs que sur ledit automate,
- ou un retrait, avant de pouvoir se servir dudit automate de paiement.

En mode « sans contact », les opérations de paiement reçues par Société Générale sont automatiquement débitées du compte sur lequel fonctionne la Carte sur le vu des enregistrements des opérations de paiement en mode « sans contact » dans les systèmes d'acceptation ou leur reproduction sur un support informatique durable.

**h.2)** Société Générale se réserve le droit de bloquer la fonctionnalité de paiement sans contact pour des raisons de sécurité et/ou de présomption de fraude. Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou au représentant légal).

### **I) MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR UN TRANSFERT DE FONDS**

**i.1)** La Carte permet de donner un ordre pour transférer des fonds au bénéfice d'une personne dûment habilitée pour ce faire (ci-après « Récepteur »).

**i.2)** Ces transferts de fonds ou chargements/rechargements sont possibles dans les mêmes limites que les paiements (cf. g). Le montant des transferts de fonds s'impute sur la capacité de paiement de la Carte.

**i.3)** Les transferts de fonds par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Récepteurs.

Cas particulier: les transferts de fonds par Carte à autorisation systématique, carte CB Visa Évolution, sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Récepteurs, avec une demande d'autorisation systématique.

Pour les ordres de transfert de fonds donnés en ligne, il peut notamment être demandé au titulaire de la Carte d'utiliser son Pass Sécurité ou de s'authentifier sur sa Banque à Distance et de communiquer son Code Sécurité. À cet égard, il est rappelé que le titulaire de la Carte peut demander à Société Générale de bloquer l'utilisation de sa Carte pour l'ensemble des opérations réalisées à distance dans les conditions prévues à l'article g.4), in fine. Par dérogation aux dispositions convenues entre le titulaire de la Carte et Société Générale dans les Conditions Particulières du présent Contrat ou dans tout document approuvé par le titulaire de la Carte et/ ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal), les ordres de transferts de fonds reçus par Société Générale sont automatiquement débités du compte sur lequel fonctionne la Carte dès la transmission des ordres correspondants à Société Générale. Ainsi, même si ces conventions prévoient un différé de règlement, Société Générale débitera immédiatement le compte sur lequel fonctionne la Carte du montant des fonds transférés..

**i.4)** Le titulaire de la Carte doit, préalablement à chaque opération de paiement et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte sur lequel fonctionne la Carte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Le titulaire d'une Carte relevant de la catégorie « crédit » doit s'assurer que le jour du débit des règlements par la Carte, le compte présente un solde suffisant et disponible.

**i.5)** Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change) des transferts de fonds par Carte passés au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte figure sur le relevé adressé au (à un des) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte. Il appartient à ce titulaire (ou au représentant légal) de vérifier la régularité des transferts de fonds figurant sur le relevé d'opérations.

**i.6)** Un transfert de fonds ne peut être éventuellement remboursé par un Récepteur que s'il y a eu préalablement un transfert débité d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement doit être effectué avec la même Carte que celle utilisée pour l'opération initiale.

## **J) MODALITÉS D'UTILISATION DU SERVICE DE MISE À JOUR DES NUMÉROS DE CARTE CHEZ LES COMMERÇANTS**

**j.1)** Le service permet au titulaire d'une Carte, après avoir donné son consentement, d'assurer la continuité de ses opérations de paiement par Carte effectuées à distance auprès des commerçants participants auprès desquels il a préalablement enregistré les données de sa Carte (numéro, date d'expiration), en cas de renouvellement de sa Carte, générant un envoi de la nouvelle Carte au titulaire. Les renouvellements de Cartes consécutifs à une mise en opposition pour vol ne sont pas concernés par ce service. Si le titulaire de la Carte consent à ce service de Mise à jour des numéros de Carte, les nouveaux numéros de Carte rattachés à sa Carte renouvelée sont transmis aux réseaux de paiement Cartes Bancaires & Visa lors de l'activation de la nouvelle Carte par le titulaire lors d'un paiement avec frappe du code secret sur un TPE et/ou Équipement électronique ou un retrait dans un guichet DAB.

**j.2)** Pour bénéficier du service, le titulaire de la Carte doit se rendre sur L'Appli SG ou dans l'Espace Client du titulaire accessible depuis le site [particuliers.sg.fr](http://particuliers.sg.fr), dans la partie paramétrage du menu « Cartes », et choisir d'activer la Mise à jour des numéros de Carte, et ce, pour chaque Carte dont il est titulaire. Cette activation nécessite une authentification par le Pass Sécurité.

Par défaut, pour chaque Carte, le service de Mise à jour des numéros de Carte n'est pas activé.

Le titulaire de la Carte conserve la possibilité de retirer son consentement au service en désactivant le service de Mise à jour des numéros de Carte, à partir de L'Appli SG ou dans l'Espace Client du titulaire accessible depuis le site [particuliers.sg.fr](http://particuliers.sg.fr).

## **K) INFORMATIONS RELATIVES AU MOMENT DE RÉCEPTION ET AU DÉLAI D'EXÉCUTION DE L'ORDRE DE PAIEMENT**

**k.1)** Conformément à la législation en vigueur (article L.133- 9 du Code monétaire et financier), Société Générale informe le titulaire de la Carte que l'ordre de paiement est reçu par Société Générale au moment où il lui est communiqué par le prestataire de services de paiement de l'Accepteur au travers du système de compensation ou de règlement dudit ordre de paiement.

Lorsque l'ordre de paiement est exécuté au sein de l'EEE, Société Générale dispose, à compter de ce moment de réception d'un délai d'1 (un) Jour ouvrable pour créditer le compte du prestataire de services de paiement de l'Accepteur.

**k.2)** Les ordres de retrait sont exécutés sans délai par la délivrance des espèces.

## **L) RESPONSABILITÉ DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE**

Lorsque le titulaire de la Carte nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de paiement et/ou de retrait, il appartient à Société Générale d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée, et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements des Équipements Électroniques ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de Carte et des Données de Sécurité Personnalisées mais aussi la lecture de la puce de la Carte. Société Générale peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la Carte.

## **M) RECEVABILITÉ DES DEMANDES DE BLOCAGE**

Pour l'exécution du présent Contrat, l'information aux fins de blocage visée ci-dessous peut également être désignée par le terme « d'opposition ».

**m.1)** Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la Carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la Carte et/ou du compte (ou le représentant légal) doit en informer sans tarder Société Générale, aux fins de blocage de sa Carte, en indiquant le(s) motif(s) pour le(s)quel(s) il(s) demande(nt) le blocage.

En cas de redressement ou de liquidation judiciaire de l'Accepteur, l'opposition doit être formulée avant le paiement de l'opération par Société Générale.

**m.2)** Cette demande de blocage doit être faite au choix :

- depuis l'Espace Client du site Internet [particuliers.sg.fr](http://particuliers.sg.fr) ou L'Appli SG ;
- en contactant le Centre d'Opposition Cartes Société Générale ouvert 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, en appelant :
  - au +33 (0)9 69 39 77 77 (appel non surtaxé) ;
  - depuis l'étranger: +33 (0)1 76 77 3933 (tarification selon opérateur).

Important: Les numéros mentionnés ci-dessus sont réservés aux titulaires de Cartes souhaitant contacter le service/centre d'Opposition Cartes.

Ce service ne contactera jamais les titulaires de Cartes avec les numéros mentionnés ci-dessus.

Si vous recevez un appel prétendant provenir de ce numéro, ne communiquez aucune information.

– dans toute agence Société Générale pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone ou par déclaration écrite et signée remise sur place ;

– ou, en appelant le Centre de Relation Client au: 39 33 (Service gratuit + prix d'un appel).

**m.3)** Un numéro d'enregistrement de cette demande de blocage est communiqué au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou au représentant légal). Il lui (leur) appartient de le noter. La demande de blocage est immédiatement prise en compte. Société Générale fournira au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou au représentant légal)

qui en fait(ont) la demande pendant une période de 18 (dix-huit) mois à compter de la demande de blocage, les éléments lui(leur) permettant de prouver qu'il(s) a(ont) procédé à cette information.

**m.4)** Société Générale ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une demande de blocage par téléphone ou Internet (Espace Client du site Internet [particuliers.sg.fr](http://particuliers.sg.fr)) qui n'émanerait pas du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou du représentant légal).

**m.5)** En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou de détournement des données liées à son utilisation, Société Générale peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte au titulaire de la Carte et/ou du compte (ou au représentant légal). Cette demande ne constitue pas une condition au remboursement des opérations contestées.

**m.6)** Le titulaire de la Carte et/ou du compte (ou le représentant légal) sur lequel fonctionne la Carte autorise(nt) Société Générale à utiliser les informations qu'il(s) aura(ont) communiquées à l'occasion de la demande de blocage pour permettre à celle-ci de déposer plainte, le cas échéant.

## **N) RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE**

### **n.1) Principe**

Le titulaire de la Carte doit prendre toute mesure pour conserver sa Carte et préserver les Données de Sécurité Personnalisées qui lui sont attachées, notamment son code secret. Il doit les utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article a).

Comme indiqué à l'article n.2) ci-dessous, il assume les conséquences de l'utilisation de la Carte tant qu'il n'a pas fait une demande de blocage dans les conditions prévues à l'article m).

### **n.2) Opérations non autorisées, effectuées avant la demande de blocage**

Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte sont à la charge du titulaire de la Carte dans la limite de 50 (cinquante) euros. Toutefois, sa responsabilité n'est pas engagée :

- en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation des Données de Sécurité Personnalisées ;
- dans le cas où la perte ou le vol de la Carte ne pouvait être détecté(e) par le titulaire de la Carte avant le paiement ;
- lorsque la perte de la Carte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale ou d'une entité vers laquelle Société Générale a externalisé ses activités.

Cependant, lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur n'est situé ni dans l'EEE, ni à Saint-Pierre-et-Miquelon ou à Saint-Barthélemy, les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte sont à la charge du titulaire de la Carte dans la limite de 50 (cinquante) euros, même en cas d'opérations de paiement effectuées sans utilisation d'une Donnée de Sécurité Personnalisation.

Les opérations non autorisées réalisées au moyen d'une carte de paiement contrefaite ou résultant d'un détournement des données liées à l'utilisation de la Carte sont à la charge de Société Générale.

### **n.3) Opérations non autorisées, effectuées après la demande de blocage**

Elles sont également à la charge de Société Générale, à l'exception de celles effectuées par le titulaire de la Carte.

### **n.4) Exceptions**

Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du titulaire de la Carte, sans limitation de montant en cas :

- de manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations visées aux articles b), d) et m.1) ci-dessus ;
- d'agissements frauduleux du titulaire de la Carte.

## **O) RESPONSABILITÉ DU OU DES TITULAIRE(S) DU COMPTE**

Le (ou les) titulaire(s) du compte, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas titulaire(s) de la Carte, est (sont) solidairement et indivisiblement tenu(s) des conséquences financières résultant de la responsabilité du titulaire de la Carte au titre de la conservation de la Carte et des

Données de Sécurité Personnalisées (notamment le code secret) et de leur utilisation jusqu'à :

- restitution de la Carte à Société Générale,
- ou, en cas de révocation du mandat donné au titulaire de la Carte, notification de celle-ci à Société Générale par le ou l'un des titulaire(s) du compte, au moyen d'une lettre remise contre reçu ou expédiée avec demande d'avis de réception. Il appartient au(x) titulaire(s) du compte ayant décidé de cette révocation, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas le titulaire de la Carte, d'en informer ce dernier. La révocation du mandat entraîne la résiliation immédiate du contrat avec l'ancien mandataire titulaire de la Carte et le retrait du droit d'utiliser sa Carte par ce dernier. Le(s) titulaire(s) du compte fait (font) son (leur) affaire personnelle de tout litige pouvant survenir par suite de sa (leur) décision.
- ou dénonciation de la Convention de compte individuel ou collectif, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés.

## **P) CONTESTATIONS**

**p.1)** Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal) a la possibilité de contester une opération (en particulier au moyen du kit de réclamation disponible sur le site Internet [particuliers.sg.fr](http://particuliers.sg.fr) et en agence afin de faciliter la gestion de la contestation) si possible en présentant le ticket émis par l'Équipement Électronique ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte le litige, le plus rapidement possible et dans un délai maximum de 13 (treize) mois à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur le compte sur lequel fonctionne la Carte.

Il est précisé que toute contestation qui n'aurait pas été formulée sans tarder ne pourra être recevable qu'en cas de retard dûment justifié par le titulaire de la Carte et/ou du compte (ou le représentant légal).

Le délai maximum durant lequel le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal) a la possibilité de contester une opération, est fixé à 120 (cent vingt) jours à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur ledit compte, lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'EEE, de Saint-Pierre-et-Miquelon ou de Saint-Barthélemy.

**p.2)** Les contestations qui portent sur le prix des biens ou services achetés ne sont pas recevables auprès de Société Générale. Seules celles qui portent sur l'absence ou la mauvaise exécution de l'ordre de paiement donné par le titulaire de la Carte à Société Générale sont visées par le présent article p).

Par dérogation, le titulaire de la Carte a le droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée effectuée dans l'EEE si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération et si le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le titulaire de la Carte peut raisonnablement s'attendre.

La demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de 8 (huit) semaines à compter de la date du débit de l'ordre de paiement objet de la demande de remboursement sur le compte sur lequel fonctionne la Carte.

Société Générale dispose d'un délai de 10 (dix) Jours ouvrables à compter de la réception de cette demande pour rembourser le titulaire du compte du montant de l'opération ou pour justifier son refus de rembourser.

À la demande de Société Générale, le titulaire de la Carte devra lui fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé.

**p.3)** Société Générale et le titulaire de la Carte conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération.

## **Q) REMBOURSEMENT D'UNE OPÉRATION NON AUTORISÉE OU MAL EXÉCUTÉE**

### **q.1) Opération de paiement non autorisée**

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, est remboursé au plus tard le Jour ouvrable suivant la réception de la contestation de l'opération :

- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le titulaire de la Carte dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse et/ou de détournement de sa Carte et des données qui y sont liées, survenue avant la demande de blocage dans les conditions de l'article m.2);
- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le titulaire de la Carte, survenue après la demande de blocage conformément à l'article m.3);

Si, après remboursement par Société Générale, il était établi que l'opération était en réalité autorisée par le titulaire de la Carte, Société Générale se réserve le droit de contre-passer le montant du remboursement effectué à tort.

Toutefois, conformément aux dispositions légales, Société Générale peut ne pas procéder au remboursement dans le délai susvisé si elle a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du titulaire de la Carte. Dans ce cas, Société Générale en informe la Banque de France.

#### q.2) Opération de paiement mal exécutée

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte est remboursé, du montant de l'opération mal exécutée, si besoin et sans tarder.

#### q.3) Dispositions communes

Dans tous les cas mentionnés ci-dessus, le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu (en ce compris s'agissant de la date de valeur).

### R) DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION

#### r.1) Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

r.2) Il peut être résilié à tout moment par écrit par le titulaire de la Carte ou du compte (ou le représentant légal) sur lequel fonctionne la Carte ou par Société Générale. La résiliation par le titulaire de la Carte prend effet 30 (trente) jours après la date d'envoi de sa notification à Société Générale. La résiliation par Société Générale prend effet 2 (deux) mois après la date d'envoi de sa notification au titulaire de la Carte sauf pour le cas visé à l'article o).

r.3) Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte s'engage à restituer la Carte et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

r.4) À compter de la résiliation, le titulaire de la Carte n'a plus le droit de l'utiliser et Société Générale peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

r.5) Pour les titulaires de l'offre Kapsul\*, la résiliation de l'offre entraîne automatiquement la résiliation de la Carte.

### S) DURÉE DE VALIDITÉ – RENOUELEMENT, BLOCAGE, RETRAIT ET RESTITUTION DE LA CARTE

s.1) La Carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la Carte elle-même. La durée limitée de la validité de la Carte répondant notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent Contrat.

s.2) Société Générale peut prendre contact avec le titulaire de la Carte par tous moyens appropriés, en cas de soupçon de fraude, ou de fraude avérée ou de menace pour la sécurité.

s.3) À sa date d'échéance, la Carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si le présent Contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article r).

s.4) La Carte ainsi renouvelée est adressée au titulaire de la Carte par courrier simple. La Carte adressée au domicile du titulaire de la Carte doit être activée selon les modalités décrites à l'article C) ACTIVATION DE LA CARTE. Le titulaire de la Carte peut demander à retirer sa Carte auprès de l'agence Société Générale tenant le compte sur lequel fonctionne la Carte en en faisant la demande au plus tard 2 (deux) mois avant la date d'échéance de la Carte.

s.5) Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte sur lequel fonctionne la Carte, Société Générale peut bloquer la

Carte pour des raisons de sécurité ou de présomption de fraude ou en cas de risque sensiblement accru ou avéré que le titulaire de la Carte et/ ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

s.6) Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte ou au représentant légal par simple lettre. Le blocage du compte sur lequel les opérations effectuées avec la Carte sont débitées entraîne de plein droit le blocage de l'usage de la Carte. La notification du blocage du compte vaut notification du blocage de la Carte.

s.7) Dans ces cas, Société Générale peut retirer ou faire retirer la Carte par un Accepteur ou par une personne dûment habilitée à fournir des services de paiement.

s.8) Le titulaire de la Carte s'interdit, en conséquence, d'en faire usage et s'oblige à la restituer à première demande.

s.9) La clôture du compte sur lequel fonctionne(nt) une ou plusieurs Carte(s) entraîne l'obligation de la (les) restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la Convention de compte. L'arrêté définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'1 (un) mois après restitution de la (des) Carte(s).

### T) PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

t.1) En tant que responsable de traitement, Société Générale traite des données à caractère personnel qui concernent le titulaire de la Carte et/ ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte. Les catégories de données à caractère personnel traitées sont les informations recueillies dans le cadre du présent Contrat, celles figurant sur la Carte, le cas échéant celle constituant un identifiant du Contrat carte (également dénommée « PAR ») et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de la Carte. Ces informations feront l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre :

- la fabrication de la Carte, la gestion de son fonctionnement et d'assurer la sécurité des opérations de paiement, notamment lorsque la Carte fait l'objet d'un blocage. Ces traitements sont nécessaires à la bonne exécution du présent Contrat et, à défaut, le Contrat ne pourra être exécuté ;
- la prévention et la lutte contre la fraude au paiement par carte, qui constituent des obligations légales pour Société Générale en vertu de l'article.521-6 du Code monétaire et financier ;
- la gestion des éventuels recours en justice, la prospection commerciale et la réalisation d'animations commerciales et de campagnes publicitaires ainsi que l'élaboration de statistiques anonymes ne permettant pas l'identification du titulaire de la Carte en vertu de l'intérêt légitime de Société Générale ;
- de répondre aux obligations légales ou réglementaires notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte.

En vue de l'authentification du Titulaire de la Carte et/ou de l'autorisation d'une opération de paiement, Société Générale peut mettre en œuvre une prise de décision automatisée reposant notamment sur l'analyse des données personnelles qui concernent le Titulaire de la Carte, du contexte de l'opération, du solde disponible sur le compte sur lequel fonctionne la Carte et des capacités de la Carte. Nécessaire à la bonne exécution du contrat, la prise de décision automatisée peut entraîner l'autorisation ou le refus de l'opération de paiement.

t.2) Les données servant à la fabrication de la Carte sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du Contrat et ensuite archivées conformément aux prescriptions légales applicables.

Les données relatives aux opérations de paiement sont conservées pour la durée des écritures comptables légales (10 (dix) ans).

Les données nécessaires à d'éventuelles opérations de prospection commerciale et de campagnes publicitaires sont conservées pour une durée de 3 (trois) ans à compter de la fin de la relation commerciale.

\* L'offre Kapsul n'est plus commercialisée depuis le 15 novembre 2025.

Les données nécessaires à la gestion d'un éventuel recours en justice sont conservées jusqu'au terme de la procédure. Elles sont ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables.

**t.3)** Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus, les données à caractère personnel du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte pourront être communiquées aux établissements de crédit et, plus généralement, aux établissements habilités à fournir des services de paiement et soumis au secret professionnel, aux sociétés du Groupe Société Générale, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la Carte, à des sous-traitants, aux Accepteurs, ainsi qu'à la Banque de France et au(x) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte.

**t.4)** Conformément à la réglementation en vigueur, le titulaire de la Carte et/ ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte peut(vent), dans les conditions prévues au Chapitre III du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et aux articles 38 et suivants de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 :

- demander à accéder aux données à caractère personnel le(s) concernant et/ ou en demander la rectification ou l'effacement ;
- définir des directives relatives au sort des données à caractère personnel le(s) concernant après son (leur) décès ;
- s'opposer au traitement de données à caractère personnel le(s) concernant réalisé aux fins de gestion des éventuels recours en justice en expliquant les raisons particulières qui justifient sa (leur) demande, sous réserve que Société Générale n'invoque pas de motifs légitimes et impérieux ;
- demander des limitations au traitement des données à caractère personnel le(s) concernant ;
- demander à recevoir et/ou transmettre à un autre responsable de traitement les données à caractère personnel le(s) concernant nécessaires à l'exécution du présent contrat sous une forme couramment utilisée et lisible par un appareil électronique ;
- Introduire une réclamation auprès de la Commission de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Ces personnes peuvent aussi, à tout moment et sans frais, s'opposer à ce que leurs données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

Les droits prévus au présent article peuvent être exercés par le titulaire de la Carte et/ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte en adressant un courrier par voie postale à l'adresse suivante :

Service Protections des données personnelles CPLE/FRB/DPO  
17 cours Valmy - CS 50318 - 92972 Paris La Défense cedex  
ou par courrier électronique à l'adresse suivante :  
[protectiondesdonnees@societegenerale.fr](mailto:protectiondesdonnees@societegenerale.fr).

Le Délégué à la protection des données personnelles peut être contacté selon les mêmes modalités.

**t.5)** Les schémas de cartes de paiement proposent des services de Mise à jour des numéros de Carte permettant de transmettre aux commerçants participants le numéro et la date d'expiration de la Carte actualisés (ces services étant dénommés « Mise à jour données cartes » pour CB, et « Visa Account Updater Suite » pour Visa). Aux fins de la fourniture de ces services, Société Générale traite conjointement avec chacun des schémas de cartes de paiement, les données à caractère personnel du titulaire de la Carte. Les traitements de données personnelles réalisés dans le cadre de la fourniture de ces services font l'objet d'un accord de partage de responsabilités entre les schémas de cartes de paiement et Société Générale dont les grandes lignes sont mises à disposition dans la partie 2.

## U) CONDITIONS FINANCIÈRES

**u.1)** La Carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans la brochure tarifaire des particuliers dénommées « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers » ou dans tout autre document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal). Cette cotisation est débitée d'office sur

le compte susvisé, sauf résiliation du présent Contrat dans les conditions prévues à l'article r).

**u.2)** Cette cotisation est remboursée en cas de résiliation du présent Contrat dans les conditions prévues à l'article r). La cotisation sera remboursée au prorata du temps écoulé entre la date de débit de la cotisation et la date d'effet de la résiliation visée à l'article r).

**u.3)** Les autres conditions financières sont fixées et notifiées par Société Générale dans la brochure tarifaire des particuliers dénommées « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers » ou dans tout autre document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal).

## V) SANCTIONS

Toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi.

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la Carte peut également entraîner la résiliation telle que prévue à l'article r) du présent Contrat.

Tous frais et dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé des opérations en vertu d'un titre exécutoire sont à la charge solidairement du titulaire de la Carte et/ou du compte concerné sur lequel fonctionne la Carte.

Le montant des opérations qui n'aura pu être débité au compte sur lequel fonctionne la Carte sera majoré d'un intérêt au taux légal, à partir de la date à laquelle l'opération aurait dû être imputée au compte et sans mise en demeure préalable.

En outre, toute opération entraînant un incident de fonctionnement du compte et nécessitant un traitement particulier fera l'objet de l'indemnité forfaitaire figurant dans la brochure tarifaire des particuliers dénommées « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers ».

## W) MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT

Société Générale se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières, au présent Contrat qui seront communiquées sur support papier ou sur un autre support durable au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou au représentant légal), au plus tard 2 (deux) mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à Société Générale avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal) n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent Contrat au moyen d'un écrit adressé ou remis à l'agence tenant le compte sur lequel la Carte est rattachée.

## X) TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Société Générale a le souci constant de vous apporter la meilleure qualité de service possible. Toutefois, des difficultés peuvent parfois survenir dans le fonctionnement de votre compte ou dans l'utilisation des services mis à votre disposition.

Si vous êtes sourd ou malentendant, un service est mis à votre disposition du lundi au vendredi de 8 h 30 à 19 h 00. Vous serez mis en relation avec un interprète en Langue des Signes Française (LSF), Transcription en Temps Réel de la Parole (TTRP) ou Langue française Parlée Complétée (LPC).

Ce service est accessible directement via le site Internet de la Banque et sur L'Appli SG, conformément aux Conditions Générales du contrat d'abonnement à des services de banque à distance.

Dans l'hypothèse d'une réclamation sur les services de paiement, la banque s'engage à vous apporter une réponse dans un délai maximum de 15 jours suivant la date d'envoi de la réclamation écrite, sauf situations exceptionnelles pour lesquelles ce délai ne peut excéder 35 jours.

● **L'agence :** votre premier interlocuteur

Rapprochez-vous tout d'abord de votre Conseiller de clientèle ou du Responsable de votre agence.

Vous pouvez lui faire part de vos difficultés par tout moyen à votre convenance : via le formulaire en ligne accessible depuis votre Espace Client ou L'Appli SG, directement à l'agence, par téléphone,

par lettre ou par messagerie depuis votre Espace Client si vous disposez d'un abonnement à des services de banque à distance.

### **Le Client peut adresser sa réclamation auprès de :**

#### **1. L'agence :** votre premier interlocuteur

Le Client est invité à se rapprocher tout d'abord de son Conseiller de clientèle ou du Responsable de son agence.

Le Client a la possibilité de lui faire part de son mécontentement par tout moyen à sa convenance : depuis son Espace Client au moyen du formulaire en ligne accessible via la rubrique « Contestation et réclamation » en bas de page de son Espace Client ou depuis L'Appli SG dans la rubrique « Autres » / « Mes produits et services », directement à l'agence, par téléphone ou par courrier.

Si le Client rencontre des difficultés financières à la suite d'un accident de la vie entraînant une diminution sensible de ses ressources, une solution personnalisée pourra être recherchée.

#### **2. Le Service Réclamations Clientèle :** second interlocuteur

En cas de désaccord du Client avec la réponse ou la solution apportée par son agence, le Client doit s'adresser au Service Réclamations Clientèle pour que sa demande soit réexaminée.

Le Client peut saisir le service depuis son Espace Client au moyen du formulaire en ligne accessible via la rubrique « Contestation et réclamation » en bas de page de son Espace Client ou depuis L'Appli SG dans la rubrique « Autres » / « Mes produits et services », ainsi que par courrier ou par téléphone en utilisant les coordonnées suivantes :

Courrier : Service Réclamations Clientèle, Tour SG 17 cours Valmy CS 50318, 92972 Paris La Défense Cedex

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

#### **3. En dernier recours amiable, le Client peut faire appel à la médiation**

1. S'il n'a obtenu aucune réponse de la Banque dans le délai de deux mois après l'envoi de sa première réclamation écrite ou de 15 jours ouvrables suivant la date de réception pour une réclamation portant sur un service de paiement (ou 35 jours ouvrables maximum en cas de situation exceptionnelle),
2. S'il a obtenu de son agence et du Service Réclamations Clientèle des réponses avec lesquelles il est en désaccord ;
3. S'il était en désaccord avec la réponse donnée par son agence et, qu'ayant saisi le Service Réclamations Clientèle, il n'a obtenu aucune réponse de celui-ci dans le délai de deux mois après l'envoi de sa première réclamation écrite ou de 15 jours ouvrables suivant la date de réception pour une réclamation portant sur un service de paiement (ou 35 jours ouvrables maximum en cas de situation exceptionnelle).

Le Client peut saisir gratuitement le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) qui exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre des « Conditions générales du service de médiation Consommateurs » qui précisent notamment son champ de compétence et les conditions de son intervention, et que le Client peut consulter sur le site [lemediateur.fbf.fr](http://lemediateur.fbf.fr). Ce Médiateur est compétent pour les différends relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière :

- D'opérations de banque (gestion de compte et opérations de crédit, services de paiement) ;
- De services d'investissement, d'instruments financiers
- De produits d'épargne ;
- De commercialisation de contrats d'assurance distribués par Société Générale

Pour les différends portant sur les services d'investissements et les instruments financiers le Client peut saisir gratuitement le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) ou le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

En effet, une convention a été signée entre le Médiateur auprès de la FBF et le Médiateur de l'AMF le 7 septembre 2017 permettant au Client d'exercer son propre choix, lequel sera définitif pour le traitement de sa demande.

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le Client à l'égard de Société Générale, pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

Le Client peut saisir le Médiateur de l'AMF en transmettant sa demande :

- Sur le site internet du Médiateur : [www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr)
- Par courrier : Le Médiateur CS 151 – 75 422 Paris Cedex 09

Le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française lui répondra directement, dans un délai de 90 jours à compter de la date à laquelle il aura reçu tous les documents sur lesquels est fondée la demande. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé. Le médiateur formulera une position motivée qu'il soumet à l'approbation du Client et de la Banque.

Vous pouvez saisir le Médiateur de l'AMF en transmettant votre demande :

- Sur le site internet de l'AMF : [amf-france.org/fr/le-mediateur](http://amf-france.org/fr/le-mediateur)
- Par courrier : Le Médiateur – Autorité des marchés financiers – 17 place de la Bourse - 75 082 Paris cedex 02.

## **PARTIE 2 : LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE SPÉCIFIQUES À CHAQUE SCHÉMA DE CARTES DE PAIEMENT**

La présente Partie 2 fait état des Conditions Générales de fonctionnement spécifiques à chaque schéma de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte, et qui s'ajoutent à celles développées en Partie 1.

Les Cartes émises par Société Générale sont des Cartes cobadgées, c'est-à-dire des Cartes présentant plusieurs marques.

### **A) SCHÉMAS DE CARTES DE PAIEMENT INTERNATIONAUX**

#### **a.1) Définition**

Les schémas de cartes de paiement internationaux sont des schémas dans lesquels les opérations de paiement liées à une Carte sont effectuées du compte de paiement d'un payeur sur le compte de paiement d'un Accepteur par l'intermédiaire du système d'acceptation dudit schéma, de Société Générale (pour le titulaire de la Carte) et d'un acquéreur (pour l'Accepteur).

Le schéma international est :

- VISA Inc. ;

Le schéma international VISA Inc repose sur l'utilisation des Cartes portant les Marques Visa Evolution et Visa.

#### **a.2) Informations complémentaires relatives à l'opération de paiement**

Les opérations effectuées sous la (l'une des) marque(s) apposée sur la Carte sont portées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte dans les conditions et suivant la périodicité prévue aux articles f), g), h) et i) de la Partie 1 du présent Contrat.

Le taux de change appliqué est celui en vigueur à la date de traitement de l'opération de paiement par le schéma de cartes de paiement concerné. La conversion en euro ou, le cas échéant, dans la monnaie du compte sur lequel fonctionne la Carte, est effectuée par le centre du schéma de cartes de paiement concerné le jour du traitement de l'opération de paiement par ce centre et aux conditions de change dudit schéma.

Le relevé du compte sur lequel fonctionne la Carte comportera les indications suivantes :

- montant de l'opération de paiement en devise d'origine ;
- montant de l'opération convertie en euro ;
- montant des commissions ;
- taux de change appliqué.

Les commissions éventuelles sont fixées et notifiées par Société Générale dans la brochure tarifaire des particuliers dénommées « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers », ou dans tout autre document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou au représentant légal).

### **a.3) Traitement des données à caractère personnel propres aux schémas de cartes de paiement internationaux**

#### **a.3.1) Généralités**

En complément de l'article s) de la Partie 1, en tant que responsables de traitements, les schémas de cartes de paiement internationaux traitent des données à caractère personnel du titulaire de la Carte communiquées par Société Générale, à savoir, le numéro et la date de validité de la Carte ainsi que les données relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.

Ces données à caractère personnel font l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre :

- la lutte contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice conformément aux missions définies dans les statuts desdits schémas ;
- de répondre aux obligations légales ou réglementaires, notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte ;
- l'élaboration de statistiques anonymes ne permettant pas l'identification du titulaire de la Carte.

À l'occasion des opérations de paiement effectuées à distance auprès de certains Accepteurs, ces derniers communiquent aux schémas de cartes de paiement internationaux, par l'intermédiaire d'un prestataire d'acceptation technique :

- des informations liées aux activités de la Carte utilisée et aux habitudes d'utilisation du titulaire de la Carte constatées sur le site de vente à distance ;
- des données relatives à l'appareil utilisé par le titulaire de la Carte pour effectuer l'opération de paiement, et notamment son adresse « IP ».

Ces données permettent de faciliter l'authentification du titulaire de la Carte lors de l'opération de paiement afin d'en assurer la sécurité et de lutter contre la fraude.

Le titulaire de la Carte est informé que les finalités ci-dessus peuvent nécessiter une transmission de données à caractère personnel à des entités situées dans des pays dont la législation n'offre pas de protection équivalente à celle de l'Union Européenne. Ces informations pourront, le cas échéant, être transmises aux autorités locales conformément à la législation en vigueur. En conséquence, le titulaire de la Carte autorise expressément Société Générale à transmettre des données à caractère personnel le concernant aux seules finalités ci-dessus. Les données permettant d'assurer la gestion du fonctionnement de la Carte et la sécurité des opérations de paiement sont conservées pour une durée de 13 (treize) mois pour les cartes de débit/15 (quinze) mois pour les cartes de crédit, à compter de la fin de validité ou du blocage de la Carte.

Toutefois, en matière de lutte contre la fraude à la carte de paiement, les données utilisées pour l'émission d'alertes sont conservées pour une durée maximale de 12 (douze) mois à compter de l'émission des alertes. En cas de qualification de fraude avérée, les données relatives à la fraude sont conservées au maximum 5 (cinq) années, conformément à la réglementation de la CNIL.

Les données nécessaires à la gestion d'un éventuel recours en justice sont conservées jusqu'au terme de la procédure. Elles sont ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables.

S'agissant des données à caractère personnel traitées par les schémas de cartes de paiement internationaux, le titulaire de la Carte peut consulter Société Générale dans les mêmes conditions que celles énoncées à l'article t.4) de la Partie 1.

#### **a.3.2) Service de mise à jour des numéros cartes**

Société Générale utilise le service « Visa Account Updater Suite » proposé par le schéma de cartes de paiement international Visa pour lui fournir le numéro et la date d'échéance de la Carte actualisés du titulaire de la Carte (les « Données actualisées »), lorsque sa carte est renouvelée.

Dans le cadre de la mise en œuvre du service Visa Account Updater Suite, Société Générale et le schéma de cartes de paiement international Visa sont conjointement responsables du traitement des données à caractère personnel du titulaire de la Carte et, à ce titre, ont conclu un accord pour déterminer leurs responsabilités respectives, dont les grandes lignes sont mises

à disposition ci-dessous conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données.

Dans le cadre de cet accord, le schéma de cartes de paiement international Visa est responsable de la collecte et du stockage des Données actualisées et de leur mise à disposition aux commerçants participants. Ce dernier est également en charge de définir et de mettre à jour les mesures de sécurité concernant les moyens de communication des Données actualisées et les procédures techniques, nécessaires à la mise en œuvre du service. Société Générale est responsable de la collecte et de la transmission des Données actualisées au schéma de cartes de paiement international Visa, ainsi que du recueil du consentement du titulaire de la Carte à l'utilisation du service. Le titulaire de la Carte a la possibilité de retirer son consentement à tout moment en désactivant le service de Mise à jour des numéros de Carte, à partir de L'Appli SG ou dans l'Espace Client du titulaire accessible depuis le site [particuliers.sg.fr](http://particuliers.sg.fr).

Toutefois, en cas de retrait, le titulaire de la Carte ne pourra plus bénéficier de ce service. Société Générale a également été désigné comme point de contact pour répondre aux demandes d'exercice de droits du titulaire de la Carte, qui peut les exercer selon les modalités définies à l'article t.4) de la Partie 1.

### **B) SCHÉMA DE CARTES DE PAIEMENT CB**

#### **b.1) Définition**

Le Schéma de cartes de paiement CB repose sur l'utilisation des Cartes portant la marque CB (ci-après les « Cartes CB ») auprès des Accepteurs adhérant au schéma de cartes de paiement CB dans le cadre des seules dispositions et procédures définies ou homologuées par le Groupement des Cartes Bancaires CB.

#### **b.2) Fichier central de retraits des cartes bancaires CB géré par la Banque de France.**

Une inscription au fichier central des retraits de cartes bancaires « CB » géré par la Banque de France est réalisée lorsque la Carte est retirée par Société Générale à la suite d'un incident de paiement non régularisé. On entend par « incident de paiement », toute opération effectuée au moyen d'une carte qui ne peut être couverte par le solde suffisant et disponible du compte sur lequel elle fonctionne, en violation des obligations résultant du présent Contrat.

Si le(s) titulaire(s) du compte (ou le représentant légal) le demande(nt), l'inscription est effacée dans les cas suivants :

- lorsque l'inscription résulte d'une erreur de Société Générale ;
- lorsque le(s) titulaire(s) du compte (ou le représentant légal) démontre(nt) que l'événement ayant entraîné l'incident de paiement ne lui/leur est pas imputable ;
- lorsque le(s) titulaire(s) du compte (ou le représentant légal) démontre(nt) avoir régularisé la situation.

L'inscription est effacée automatiquement à l'issue d'un délai de 2 (deux) ans courant à partir de la date de la décision de retrait. Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte CB peut (peuvent) demander à tout moment à Société Générale les modalités de régularisation de sa (leur) situation, notamment la communication du montant, le cas échéant réactualisé, des incidents enregistrés.

Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte CB peut (peuvent) par ailleurs demander à Société Générale de lui (leur) faire connaître si une décision de retrait prise à son (leur) encontre par Société Générale a fait l'objet d'une déclaration au fichier. L'information est communiquée oralement après vérification de son (leur) identité.

Il(s) peut (peuvent) prendre connaissance et obtenir communication en clair des données à caractère personnel le(s) concernant figurant au fichier :

- en se présentant muni(s) d'une pièce d'identité officielle portant sa (leur) photographie dans une unité du réseau de la Banque de France ouverte au public, dans une agence de l'IEDOM ou de l'IEOM (la liste des unités du réseau de la Banque de France est diffusée sur son site Internet) ;
- ou, en adressant à la Banque de France une lettre accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité officielle portant sa (leur) signature à l'adresse suivante : BDF SFIPRP - section Relation avec les particuliers - 86067 Poitiers Cedex 9.

Il(s) peut(peuvent) contester ou faire rectifier les données à caractère personnel le(s) concernant dans le fichier sur demande auprès de Société Générale.

### **b.3) Traitement de données à caractère personnel propres au schéma de cartes de paiement CB**

#### **b.3.1) Généralités**

En complément de l'article t) de la Partie 1, en tant que responsable de traitements, le schéma de cartes de paiement CB traite des données à caractère personnel du titulaire de la Carte communiquées par Société Générale, à savoir: le numéro et la date de validité de la Carte ainsi que les données relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.

Ces données à caractère personnel font l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre :

- la poursuite des intérêts légitimes du schéma de cartes de paiement CB que constituent la lutte contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice conformément aux missions définies dans les statuts du GIE CB;
- de répondre aux obligations légales ou réglementaires notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte;
- l'élaboration de statistiques anonymes ne permettant pas l'identification du titulaire de la Carte;
- la mise à jour des Données Cartes dans le cadre du Service MDC. Ce traitement est fondé sur le consentement du titulaire de la Carte.

À l'occasion des opérations de paiement effectuées à distance auprès d'un Accepteur, le schéma de cartes de paiement CB traite les données à caractère personnel suivantes :

- des informations liées à l'identité et à l'âge du titulaire de la Carte;
- des coordonnées postales, téléphoniques et électroniques renseignées par le titulaire de la Carte à l'Accepteur à des fins d'inscription, de livraison et de facturation;
- des informations liées aux activités de la Carte utilisée et aux habitudes d'utilisation du titulaire de la Carte constatées sur le site de vente à distance;
- des données relatives à l'appareil utilisé par le titulaire de la Carte pour effectuer l'opération de paiement, et notamment son adresse « IP ».

Ces données permettent de faciliter l'authentification du titulaire de la Carte lors de l'opération de paiement afin d'en assurer la sécurité et de lutter contre la fraude.

Les données permettant d'assurer la gestion du fonctionnement de la Carte et la sécurité des opérations de paiement sont conservées pour une durée de 13 (treize) mois pour les cartes de débit/15 (quinze) mois pour les cartes de crédit, à compter de la fin de validité ou du blocage de la Carte.

Toutefois, en matière de lutte contre la fraude à la carte de paiement, les données utilisées pour l'émission d'alertes sont conservées pour une durée maximale de 2 (deux) années à compter de l'émission des alertes. En cas de qualification de fraude avérée, les données relatives à la fraude sont conservées au maximum 5 (cinq) années.

Les données nécessaires à la gestion d'un éventuel recours en justice sont conservées jusqu'au terme de la procédure. Elles sont ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables.

S'agissant des données à caractère personnel traitées par le schéma de cartes de paiement CB, le titulaire de la carte

peut exercer les droits mentionnés à l'article t.4) de la partie 1 en s'adressant par courriel à [protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com](mailto:protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com).

Pour toute question en lien avec la protection des données à caractère personnel traitées par le schéma de cartes de paiement CB, le titulaire de la Carte peut :

- lire la Charte de protection des données à caractère personnel du schéma de cartes de paiement CB accessible sur [www.cartes-bancaires.com/protegezvosdonnees](http://www.cartes-bancaires.com/protegezvosdonnees);
- contacter le Délégué à la protection des données désigné par le schéma de cartes de paiement CB par courriel à [protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com](mailto:protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com).

Lorsque, après avoir contacté le schéma CB, le Titulaire de la Carte estime que ses droits ne sont pas respectés, il peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

#### **b.3.2) Service de Mise à jour des Données Cartes (MDC)**

Le service CB de « Mise à jour des Données Cartes » (MDC) est mis à disposition afin que l'Émetteur CB transmette les nouveaux numéros de carte bancaire et dates de fin de validité (ci-après désigné « Données Cartes ») au GIE CB.

En cas de renouvellement de la Carte (à l'exception des cas d'opposition pour vol), les Accepteurs CB participant au service MDC sont autorisés à demander au GIE CB la Mise à jour des Données Cartes des titulaires de Carte qui ont consenti au service MDC pour les cas d'usage suivants :

- initiation du paiement par le titulaire de carte (paiement one-click) : concerne la conservation des Données Cartes pour les paiements futurs par le titulaire de la Carte sans que ce dernier n'ait à les ressaisir.
- initiation du paiement par les Accepteurs CB : concerne la conservation des Données Cartes pour les paiements échelonnés et les abonnements.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ce service, Société Générale et le schéma de cartes de paiement CB sont conjointement responsables du traitement des données à caractère personnel du titulaire de la Carte et, à ce titre, ont conclu un accord pour déterminer leurs responsabilités respectives, dont les grandes lignes sont mises à disposition ci-dessous conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données. Dans le cadre de cet accord, les Parties sont conjointement responsables des traitements ayant pour finalité la détermination de l'éligibilité du titulaire de la Carte au service MDC et l'établissement de la correspondance entre les Données Cartes obsolètes et les nouvelles. Le Schéma CB est responsable de la mise en place des mesures techniques et organisationnelles nécessaires à la mise en œuvre du service MDC.

Société Générale a été désigné comme point de contact pour répondre aux demandes d'exercice de droits du titulaire de la Carte, qui peut les exercer selon les modalités définies à l'article t.4) de la Partie 1.

Le traitement mis en œuvre repose sur la base du consentement du titulaire de la Carte. Ce dernier a la possibilité de retirer son consentement à tout moment en désactivant le service de Mise à jour des numéros de Carte, à partir de L'Appli SG ou dans l'Espace Client du titulaire accessible depuis le site [particuliers.sg.fr](http://particuliers.sg.fr). Toutefois, en cas de retrait, le titulaire de la Carte ne pourra plus bénéficier de ce service.

Les informations relatives au traitement de données réalisés par le GIE CB, sont disponibles dans la Politique protection des données personnelles du GIE CB visée à l'article b)3.1).

## **2. L'OPTION CARTES COLLECTION**

### **A) OBJET DE L'OPTION CARTES COLLECTION**

L'option cartes Collection de Société Générale offre au titulaire (ci-après le « Titulaire ») d'une carte CB Visa Évolution, CB Visa, CB Visa Premier, CB Visa Infinite émise par Société Générale (ci-après la « Carte »), la possibilité de sélectionner, au sein d'une collection de modèles, celui qui sera apposé sur la Carte émise à cette occasion et reproduit à chaque fabrication de celle-ci, quel

que soit l'événement la déclenchant (ex : renouvellement, perte, vol).

### **B) MODALITÉS D'ADHÉSION À L'OPTION**

L'adhésion à l'option cartes Collection déclenche la fabrication d'une carte sur laquelle est apposé le modèle désigné dans les Conditions Particulières (ci-après la « carte Collection »). Le coût de fabrication de la carte Collection est inclus dans la cotisation

de l'option cartes Collection telle qu'indiquée dans la brochure tarifaire des particuliers dénommée « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ».

L'option cartes Collection est liée à la Carte désignée dans les Conditions Particulières. Si le Titulaire était déjà en possession de cette carte, il devra la restituer à Société Générale pour obtenir la carte Collection. En outre, il est précisé qu'il ne peut y avoir adhésions cumulatives à l'option cryptogramme visuel dynamique et à l'option cartes Collection, à l'exception des cartes collections Option Voyageur et visuel Tour Eiffel. Dès lors, le titulaire de l'option cryptogramme visuel dynamique ne peut adhérer à l'option cartes Collection sans remise en cause de l'option cryptogramme visuel dynamique.

### C) DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le contrat de l'option cartes Collection (ci-après le « Contrat ») est composé des Conditions Particulières et des présentes Conditions Générales. Ce contrat est accessoire au contrat de la Carte à laquelle l'option cartes Collection est liée. En cas de contradiction entre les termes des présentes et les Conditions Générales de fonctionnement de la Carte, comme en cas de silence des présentes, les Conditions Générales de fonctionnement de la Carte prévaudront.

### D) CONDITIONS FINANCIÈRES

La cotisation à l'option cartes Collection est débitée sur le compte visé dans les Conditions Particulières, lors de l'adhésion à l'option cartes Collection puis à chaque date anniversaire de celle-ci.

Le montant de cette cotisation figure dans la brochure tarifaire des particuliers dénommée « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ». La cotisation à l'option cartes Collection est distincte de la cotisation de la Carte ainsi que des sommes pouvant être dues au titre des opérations diverses liées à la Carte, notamment la refabrication de la Carte à la demande du Titulaire. La cotisation est remboursée en cas d(e) :

- résiliation du présent Contrat dans les conditions prévues à l'article f). La cotisation sera remboursée au prorata du temps écoulé entre la date de débit de la cotisation et la date d'effet de la résiliation du Contrat visée à l'article f). Tout mois commencé est dû ;
- absence de retrait de la carte Collection par son Titulaire auprès du guichet dans un délai d'1 (un) mois à compter du courrier l'informant de sa mise à disposition, le cas échéant.

### E) SERVICES ET AVANTAGES ASSOCIÉS

Certaines cartes Collection peuvent permettre à leur Titulaire de bénéficier d'avantages et/ou de services auprès de tiers, qui sont décrits dans le livret d'information remis avec la Carte. Ces cartes Collection ne peuvent être souscrites que par des clients majeurs. La fourniture de ces avantages et/ou prestations de

services est de la responsabilité exclusive de leur fournisseur et requiert l'adhésion aux conditions générales de ce dernier. La responsabilité de Société Générale ne pourra donc pas être engagée en cas de mauvaise exécution, de retard dans l'exécution ou d'inexécution du service par le tiers.

### F) DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION

Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Le Titulaire de l'option Carte Collection peut y mettre fin à tout moment par écrit. Cette résiliation prend effet dès la restitution de l'option Carte Collection à Société Générale.

Société Générale peut également mettre fin au présent Contrat, à tout moment, par écrit. Cette résiliation prend effet 2 (deux) mois après la date d'envoi de sa notification au Titulaire.

La cessation, pour quelque cause que ce soit, du contrat de la Carte à laquelle l'option cartes Collection est liée, entraîne la résiliation immédiate et automatique du présent Contrat.

La cessation du présent Contrat, pour quelque cause que ce soit, entraîne l'indisponibilité des avantages et services associés à la carte Collection. Sauf volonté contraire manifestée par le Titulaire, la cessation du présent Contrat sans cessation du contrat de la Carte déclenche la fabrication d'une Carte comportant un visuel standard. La fabrication de cette Carte est gratuite. Le Titulaire devra restituer la carte Collection en sa possession ou la détruire, avant d'utiliser la Carte comportant un visuel standard.

### G) MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT

Le présent Contrat (en ce compris ses conditions financières) pourra être modifié dans les mêmes conditions que le contrat de la Carte auquel l'option cartes Collection est liée.

### H) SUPPRESSION DU MODÈLE DE LA COLLECTION

Société Générale peut décider de supprimer le modèle de la Collection sélectionnée par le Titulaire et le remplacer par un autre modèle.

Le Titulaire en est informé 2 (deux) mois avant la date de retrait du modèle, sauf lorsque les circonstances à l'origine de la suppression d'un modèle exigeront un délai plus court (ex : revendication par un tiers de la propriété d'un visuel).

Le Titulaire peut alors résilier l'option cartes Collection dans les conditions visées à l'article f) ci-dessus.

Le silence conservé par le Titulaire dans les 2 (deux) mois suivant l'information vaut acceptation du modèle de remplacement. L'acceptation du modèle de remplacement ne déclenche pas la fabrication d'une nouvelle carte Collection sauf lorsque la suppression du modèle trouve son fondement dans la préservation des droits d'un tiers portant sur tout ou partie du visuel du modèle concerné.

## 3. L'OPTION CRYPTOGRAMME VISUEL DYNAMIQUE

### A) OBJET DE L'OPTION CRYPTOGRAMME VISUEL DYNAMIQUE

L'option cryptogramme visuel dynamique de Société Générale (également dénommée « option crypto dynamique ») offre au titulaire (ci-après dénommé le « Titulaire ») d'une carte CB Visa Évolution, CB Visa, CB Visa Premier, ou CB Visa Infinite (ci-après la « Carte ») émise par Société Générale, la possibilité de disposer d'une carte dont le cryptogramme visuel (les 3 (trois) chiffres figurant au verso de la Carte, le cas échéant sur la partie droite de l'espace prévu pour la signature du Titulaire) est dynamique et ce, dans une perspective d'optimisation de la lutte contre la fraude dans le cadre de la vente à distance. Ainsi, le cryptogramme visuel imprimé au dos de la Carte est remplacé par un écran digital alimenté par une batterie permettant de modifier cette donnée toutes les heures.

Le même cryptogramme est en parallèle mis à jour sur un serveur de vérification connecté au serveur d'autorisation aux fins de validation de la donnée lors de la réalisation d'une transaction à distance.

### B) MODALITÉS D'ADHÉSION À L'OPTION

L'adhésion à l'option cryptogramme visuel dynamique déclenche la fabrication d'une Carte dotée d'un écran digital au verso. Le coût de la fabrication de cette carte est inclus dans la cotisation de l'option. En outre, il est précisé qu'il ne peut y avoir adhésions cumulatives à l'option cryptogramme visuel dynamique et à l'option cartes Collection, à l'exception des cartes collections Option Voyageur et visuel Tour Eiffel. Dès lors, le Titulaire de l'option cartes Collection ne peut adhérer à l'option cryptogramme visuel dynamique sans remise en cause de l'option cartes Collection.

#### b.1) Précautions d'utilisation de la Carte dotée de l'option

La Carte dotée de l'option cryptogramme visuel dynamique étant composée d'une batterie au lithium, elle ne doit en aucun cas être pliée, découpée, brûlée, percée ou jetée à la poubelle. De plus, elle doit impérativement être tenue hors de la portée des enfants. En cas de contact physique accidentel avec le composant de la batterie, il est conseillé de rincer abondamment à l'eau la (les) partie(s) du corps touchée(s). Si des rougeurs et/ou des irritations et/ou d'autres désagréments persistent, un médecin doit être contacté sans délai.

## **b.2) Documents contractuels**

Le contrat de l'option cryptogramme visuel dynamique (également dénommé le « Contrat ») est composé des Conditions Particulières et des présentes Conditions Générales. Ce contrat est accessoire au contrat de la Carte à laquelle ladite option est liée.

En cas de contradiction entre les termes des présentes et les termes des Conditions Générales de fonctionnement de la Carte, comme en cas de silence des présentes, les Conditions Générales de fonctionnement de la Carte prévaudront.

## **C) CONDITIONS FINANCIÈRES**

La cotisation liée à l'option est débitée sur le compte visé dans les conditions particulières de la Carte, puis à chaque nouvelle date anniversaire de l'adhésion. Le montant de cette cotisation figure dans la brochure tarifaire des particuliers dénommée « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ». La cotisation afférente à l'option cryptogramme visuel dynamique est distincte de la cotisation de la Carte, ainsi que des sommes pouvant être dues au titre des opérations diverses liées à la Carte.

La cotisation est remboursée en cas d(e) :

- résiliation du présent Contrat dans les conditions fixées à l'article d) des présentes. La cotisation sera alors remboursée prorata temporis entre la date de débit du montant de la cotisation du compte du Titulaire et la date d'effet de la résiliation du Contrat, conformément aux dispositions de l'article d) des présentes. Par ailleurs, il est précisé que tout mois commencé est dû ;
- absence de retrait de la Carte pourvue de l'option par son Titulaire à son agence dans un délai d'1 (un) mois à compter de la date d'envoi du courrier l'informant de sa mise à disposition, le cas échéant.

## **D) DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION**

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Le Titulaire de la Carte dotée de l'option cryptogramme visuel dynamique peut mettre fin au Contrat à tout moment par écrit. Cette résiliation prend effet dès la date de restitution de ladite carte à Société Générale.

Société Générale peut également mettre fin au présent Contrat, à tout moment, par écrit. Cette résiliation prend effet 2 (deux) mois après la date d'envoi de sa notification au Titulaire.

La cessation, pour quelque cause que ce soit, du contrat de la Carte à laquelle l'option cryptogramme visuel dynamique est liée, entraîne la résiliation immédiate et automatique du Contrat.

Sauf volonté contraire manifestée par le Titulaire, la cessation du Contrat sans cessation du contrat de la Carte déclenche la fabrication d'une Carte standard, c'est-à-dire à cryptogramme visuel statique (imprimé). La fabrication de cette carte est gratuite. Le Titulaire devra alors envoyer la Carte pourvue de l'option cryptogramme visuel dynamique à la société prestataire de Société Générale en charge de son recyclage.

## **E) MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT**

Le présent Contrat (en ce compris ses conditions financières) pourra être modifié dans les mêmes conditions que le contrat de la Carte à laquelle l'option cryptogramme visuel dynamique est rattachée.

## **F) FIN DE VIE & RECYCLAGE DE LA CARTE À CRYPTOGRAMME VISUEL DYNAMIQUE**

La Carte à cryptogramme visuel dynamique en fin de vie est considérée comme un DEEE (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques) et doit, à ce titre, être recyclée. Pour ce faire, le Titulaire peut la renvoyer gratuitement et sans affranchissement à la société prestataire en charge de son recyclage à l'adresse suivante : Ateliers du Bocage - Société Générale - Libre Réponse 13541 - 79305 Bressuire cedex. Le Titulaire a également la possibilité de la rapporter gratuitement à son agence.

---

# **4. L'OPTION E-CARTE BLEUE**

---

## **A) OBJET DU SERVICE E-CARTE BLEUE**

Le service optionnel e-Carte Bleue de Société Générale (ci-après le « Service ») permet au titulaire (ci-après le « Titulaire ») d'une carte physique de débit, CB Visa Évolution (hors CB Visa Évolution SBB), CB Visa, CB Visa Premier, ou CB Visa Infinite, émise par Société Générale (ci-après la « Carte »), de régler des achats à distance (ex : Internet, courrier, téléphone), sans communiquer les données figurant sur sa Carte grâce à une « e-Carte ». Cette e-carte est adossée à l'une des Cartes physiques du Titulaire éligibles au Service et est générée, dans le cadre de l'utilisation du Service, au sein de l'Espace Client du titulaire accessible depuis le site [particuliers.sg.fr](http://particuliers.sg.fr) ou L'Applis SG.

Pour disposer d'un Espace Client et bénéficier du Service, le Titulaire de la Carte devra avoir souscrit un contrat d'abonnement à des services de banque à distance.

## **B) CADRE GÉNÉRAL D'UTILISATION DU SERVICE**

Les e-Cartes sont exclusivement destinées au règlement d'achats effectués à distance de biens ou de prestations de services, auprès de commerçants ou prestataires de services, français ou étrangers, adhérant au schéma de cartes de paiement CB et/ou Visa et affichant le logo « CB » et/ou le logo « Visa » (ci-après les « Commerçants » ou le « Commerçant »).

Les e-Cartes ne sont pas utilisables sur certains sites marchands qui demandent de présenter physiquement la Carte au moment de la livraison ou de la délivrance du bien et/ou du service acheté(s). Les transactions réglées au moyen d'une e-Carte sont débitées sur le même compte que celles réglées avec la Carte à laquelle le Service est adossé et elles figurent sur le même relevé des opérations adressé au Titulaire. Le montant de ces transactions vient s'imputer sur la capacité de paiement de ladite Carte.

L'historique des transactions e-Cartes restitué dans le cadre du Service dans l'Espace Client du Titulaire est donné à titre indicatif. Seul le relevé des opérations fait foi.

## **C) MODALITÉS D'ACCÈS AU SERVICE**

Le Service permettant, la création, l'utilisation, la suppression et la consultation de e-Carte(s) et la consultation de l'historique des achats réalisés avec une e-Carte, est accessible directement dans l'Espace Client du Titulaire (dans l'onglet « Cartes »), cet Espace Client étant lui-même accessible depuis le site [particuliers.sg.fr](http://particuliers.sg.fr) ou L'Appli SG.

Les modalités d'accès et d'authentification à l'Espace Client sont définies dans le contrat d'abonnement à des services banque à distance souscrit par le Titulaire (voir les « Conditions Générales Banque à distance »).

## **D) LA DÉLIVRANCE, LA VALIDITÉ ET L'UTILISATION DE LA E-CARTE**

Le service e-Carte Bleue propose deux types de e-Cartes : la e-Carte à usage unique et la e-Carte réutilisable.

Société Générale attribue de manière sécurisée pour chaque e-Carte générée des données permettant l'utilisation à distance de l'e-Carte (numéro de la Carte, date d'expiration et cryptogramme visuel).

Le nombre maximum de e-Cartes non utilisées, non expirées et non supprimées, en possession du Titulaire, ne peut en aucun cas être supérieur à 20 (vingt).

Une fois ce nombre atteint, l'attribution de nouvelles e-Cartes est impossible : seule l'utilisation, la suppression manuelle ou l'expiration de ces e-Cartes permettra la génération de nouvelles e-Cartes.

Le Titulaire s'engage à utiliser la e-Carte exclusivement pour des achats de biens et/ou de prestations de services à distance auprès de Commerçants acceptant les cartes.

Une marge supplémentaire de 10 % peut être appliquée sur le montant saisi par le Titulaire pour les opérations de paiement réalisées en devises au moyen d'une e-Carte, afin de gérer les éventuelles fluctuations de taux de change, les frais de port, ou tout autre type de frais qui pourrai(en)t être fixé(s) et pris par le Commerçant.

#### **d.1) E-CARTE à usage unique**

La e-Carte à usage unique offre au Titulaire une modalité d'utilisation spécifique de la fonction paiement à distance de la Carte à laquelle elle est adossée : le Titulaire donne son consentement pour réaliser une opération de paiement au moyen de la Carte, par la communication des données de la e-Carte au Commerçant, puis la validation du paiement. L'ordre de paiement ainsi donné est irrévocable.

Par défaut, la e-Carte à usage unique est valable durant 2 mois à partir de sa génération et ne peut être utilisée que pour une seule et unique transaction, y compris pour une opération de paiement fractionnée.

Lors d'une demande de génération de e-Carte à usage unique, le Titulaire doit obligatoirement saisir le montant de l'opération de paiement. Une fois qu'il aura été fixé, le montant de la e-Carte ne pourra plus être modifié.

Il peut optionnellement définir un nom personnalisé à cette e-Carte ;

Pour valider sa demande de génération de e-Carte, une authentification forte sera demandée au Titulaire selon les modalités définies dans le contrat d'abonnement à des services banque à distance (au moyen du Pass Sécurité ou de la saisie d'un code à usage unique reçu par SMS).

Une fois cette validation effectuée, la e-Carte est générée avec l'ensemble des données et informations nécessaires, et peut être communiquée au Commerçant pour réaliser la transaction.

La e-Carte ne peut pas être réutilisée pour effectuer une autre transaction, y compris avec le même Commerçant. Cette e-Carte ne peut être utilisée pour des abonnements.

#### **d.2) E-CARTE réutilisable**

La e-Carte réutilisable offre au Titulaire une modalité d'utilisation spécifique de la fonction paiement à distance de la Carte à laquelle elle est adossée. Au moment de la réalisation d'un paiement au moyen de cette e-Carte, le Titulaire donne son consentement pour réaliser ce paiement par la communication des données de la e-Carte au Commerçant puis la validation du paiement selon les mêmes règles que pour une Carte physique. L'ordre de paiement ainsi donné est irrévocable.

Lors d'une demande de génération de e-Carte réutilisable, le Titulaire doit obligatoirement :

- définir un montant maximum à ne pas dépasser avec cette e-Carte.
- fixer une durée de validité de la e-Carte parmi les valeurs proposées sans pouvoir dépasser 36 mois.

Le Titulaire peut optionnellement :

- définir un nom personnalisé à cette e-Carte réutilisable. Par défaut, elle sera nommée e-Carte réutilisable.
- définir un nombre maximum d'opérations de paiement à ne pas dépasser avec cette e-Carte. Le nombre ne peut pas dépasser 50.
- limiter à un seul commerçant l'utilisation de la e-Carte. La e-Carte ne sera utilisable qu'auprès du commerçant du premier achat réalisé.

Une fois qu'ils auront été fixés, le montant, la durée de validité, le nombre maximum d'opérations (si renseigné) de la e-Carte ne pourront plus être modifiés. Seul le nom de la e-Carte pourra être modifié.

Pour valider sa demande de génération de e-Carte, une authentification forte sera demandée au Titulaire selon les modalités définies dans le contrat d'abonnement à des services banque à distance (au moyen du Pass Sécurité ou de la saisie d'un code à usage unique reçu par SMS).

Une fois cette validation effectuée, la e-Carte est générée avec l'ensemble des données et informations nécessaires, et peut être communiquée à un ou plusieurs commerçant(s) en fonction des opérations de paiement réalisées.

En adaptant les différents paramètres, cette e-Carte peut être utilisée pour régler des abonnements.

Le Service permet également au titulaire de la Carte de verrouiller/déverrouiller temporairement le fonctionnement de sa e-Carte

réutilisable. Lorsque cette fonctionnalité est verrouillée, le titulaire de la e-Carte ne peut plus effectuer de paiements à distance (en France comme à l'étranger), La fonctionnalité de verrouillage temporaire ne doit être utilisée qu'à titre temporaire et préventif. Elle s'opère sous l'entière responsabilité du titulaire de la e-Carte. Elle ne saurait en aucun cas constituer une demande d'opposition auprès de l'Émetteur.

Une authentification forte du Titulaire sera demandée et réalisée selon les modalités définies dans le contrat d'abonnement à des services banque à distance pour le déverrouillage de la e-Carte réutilisable.

#### **d.3) Consultation d'une e-Carte**

Une authentification forte du Titulaire sera demandée et réalisée selon les modalités définies dans le contrat d'abonnement à des services banque à distance pour afficher le numéro de la e-Carte à usage unique ou réutilisable.

#### **d.4) En cas de Blocage**

En cas de blocage de la Carte à laquelle est adossée l'e-Carte, les e-Cartes sont automatiquement supprimées.

Si une opération de paiement est effectuée après le blocage de la Carte, celle-ci sera refusée.

Suite à l'activation de la nouvelle Carte émise en remplacement de la Carte bloquée, le Titulaire pourra générer de nouvelle(s) e-Carte(s).

#### **d.5) En cas de renouvellement ou de remplacement (hors refabrication de la carte en cas de blocage)**

Les e-Cartes sont automatiquement adossées à la nouvelle Carte émise.

### **E) OBLIGATION DE DÉCLARATION**

Le Titulaire doit signaler sans tarder à Société Générale :

- l'utilisation frauduleuse d'une e-Carte ;
- la prise de connaissance par un tiers d'une e-Carte.

Dans ces cas, le Titulaire peut demander la mise en opposition de la Carte à laquelle est adossée l'e-Carte qui entraînera la suppression de toutes les e-Cartes au jour de la déclaration.

La déclaration devra être faite :

- dans toute agence Société Générale pendant ses heures d'ouverture
- à tout moment, par téléphone au centre d'opposition cartes Société Générale, en appelant au +33 (0)9 69 39 77 77 (appel non surtaxé) ou auprès du Centre de Relation Clients, en appelant au 3933 (Service gratuit + prix d'un appel).

Société Générale ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une demande de blocage par téléphone ou par courriel qui n'émanerait pas du Titulaire de la carte et/ou du compte.

### **F) UTILISATION FRAUDULEUSE DU SERVICE**

Les dispositions des Conditions Générales de fonctionnement des cartes applicables à l'utilisation frauduleuse ou au détournement des données liées à l'utilisation de la Carte s'appliquent en cas d'utilisation frauduleuse d'une e-Carte.

### **G) DURÉE DE VALIDITÉ DU SERVICE**

La durée de vie du Service est la même que celle du Contrat carte auquel il est adossé. Le Service reste actif si la Carte est renouvelée ou refabriquée (par exemple à la suite de son blocage) ou en cas de remplacement de la Carte à laquelle le Service est adossé par une autre Carte. Il est alors automatiquement adossé à la nouvelle Carte.

Tout retrait ou non renouvellement de la Carte à laquelle est adossé le Service entraîne la résiliation automatique du Service. Il peut être mis fin à l'adhésion au Service par le Titulaire à tout moment au moyen d'un écrit/courriel remis ou adressé à l'agence. Société Générale peut également mettre fin au Service, à tout moment, par écrit. Cette résiliation prend effet 2 (deux) mois après la date d'envoi de sa notification au Titulaire.

## H) CONDITIONS FINANCIÈRES

Les conditions financières du Service sont fixées dans la brochure tarifaire des particuliers dénommées « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers ».

## I) MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT

Le présent Service (en ce compris ses conditions financières) pourra être modifié dans les mêmes conditions que le contrat Carte auquel il est adossé.

# 5. L'OPTION CRÉDIT

Les dispositions du présent Chapitre 6 ont pour objet de définir les modalités de fonctionnement et d'utilisation de l'option Crédit proposée par Société Générale (ci-après l'« option Crédit »).

Ces dispositions s'ajoutent à celles des Conditions Générales de fonctionnement des cartes figurant au Chapitre 1 ci-dessus (telles qu'éventuellement modifiées par les autres options disponibles). Les dispositions du Contrat Carte non modifiées par les présentes et les Conditions Particulières associées continuent de produire pleinement leurs effets.

Seuls les clients majeurs peuvent demander à adhérer à l'option Crédit.

### A) OBJET DE L'OPTION CRÉDIT

L'option Crédit permet au titulaire (ci-après le « Titulaire ») d'une carte CB Visa, CB Visa Premier, CB Visa Infinite émise par Société Générale (ci-après la « Carte »), d'effectuer des retraits ou des paiements soit au comptant, soit à crédit dans les conditions prévues ci-après.

### B) MODALITÉS D'ADHÉSION À L'OPTION CRÉDIT

**b.1)** L'option Crédit est activée par Société Générale, à la demande du Titulaire et sous réserve d'acceptation de la demande, pour le Titulaire disposant d'un compte de particulier Société Générale, d'une carte, et d'un crédit renouvelable consenti par la société Franfinance, Société Anonyme au capital de 202 911 984 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) de Nanterre sous le numéro 719 807 406, dont le siège social est sis FRANFINANCE Tour Granite 17 cours Valmy – CS 50318 92800 Puteaux, (dénommé ci-après « crédit renouvelable Alterna »). L'option Crédit ne peut être utilisée qu'après l'expiration du délai de rétractation de l'offre de contrat de crédit renouvelable Alterna.

**b.2)** L'option Crédit ne peut être utilisée qu'après l'expiration du délai de rétractation de l'offre de contrat de crédit renouvelable Alterna.

**b.3)** L'adhésion à l'option Crédit entraîne la fabrication d'une Carte disposant de la fonction supplémentaire permettant des paiements et des retraits à crédit ou au comptant et sur laquelle est apposée au recto la mention « CARTE DE CRÉDIT » (ci-après la « Carte avec option Crédit »).

**b.4)** L'option Crédit n'est utilisable qu'avec la Carte désignée dans les Conditions Particulières de l'option Crédit. Si le Titulaire est déjà en possession d'une Carte, il devra la restituer à Société Générale pour obtenir la carte avec option Crédit.

### C) MODALITÉS D'UTILISATION DE L'OPTION CRÉDIT POUR DES RETRAITS D'ESPÈCES DANS LES DAG/GAB OU AUPRÈS DES GUICHETS

**c.1)** Lors des retraits qu'il effectue en France sur un DAB/GAB affichant la marque « CB », le Titulaire a le choix entre les deux possibilités suivantes :

- imputation du retrait sur le compte de particulier du Titulaire dans les conditions prévues aux Conditions Générales de fonctionnement des cartes (ci-après le « Retrait au Comptant ») ;
- ou imputation du retrait sur le montant non utilisé du crédit renouvelable Alterna (ci-après le « Retrait à Crédit »). Les retraits sont toujours effectués par défaut au comptant sur le compte de particulier du Titulaire.

**c.2)** Les Retraits à Crédit sont possibles dans les limites des capacités convenues avec Société Générale pour la Carte (capacités communes et cumulatives pour les Retraits au Comptant et à Crédit) et dans la limite du montant non utilisé du

crédit renouvelable Alterna (ci-après le « Montant non utilisé du crédit »). Ces limites peuvent être différentes selon que les Retraits à Crédit sont effectués aux DAB/GAB de SG et Cash Services ou des autres établissements.

**c.3)** Le Titulaire doit, préalablement à tout Retrait à Crédit ou opérations assimilées et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence d'un Montant non utilisé du crédit suffisant, et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

**c.4)** Dans la mesure où le Montant non utilisé du crédit est insuffisant pour pouvoir être débité, Société Générale imputera immédiatement les opérations concernées pour leur totalité sur le compte de particulier Société Générale du Titulaire dans la mesure où la position du compte de particulier le permet, le montant non utilisé du crédit étant alors viré sur le compte de particulier Société Générale.

**c.5)** Le détail des opérations de Retraits à Crédit débitées figure sur le relevé de compte Alterna envoyé mensuellement au Titulaire.

### D) MODALITÉS D'UTILISATION DE L'OPTION CRÉDIT POUR LE RÈGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES

**d.1)** Lors des achats qu'il effectue chez des commerçants ou des prestataires de services adhérents au schéma de cartes de paiement CB à l'exception des opérations effectuées en utilisant la fonctionnalité sans contact ou à distance sans utilisation physique de la carte, si le terminal de paiement du commerçant (ci-après le « TPE ») le permet, le Titulaire aura le choix entre les deux possibilités suivantes :

- imputation du paiement sur le compte de particulier du Titulaire dans les conditions prévues aux Conditions générales de fonctionnement des Cartes ci-après le « Paiement au Comptant » ;
- ou imputation du paiement sur le Montant non utilisé du crédit (ci-après le « Paiement à Crédit »).

Les paiements s'effectuent toujours par défaut au comptant sur le compte de particulier du Titulaire. Dans les cas où le TPE ne propose pas l'option Crédit, la saisie du code n'est pas demandée pour un règlement (ex : certains péages ou parkings) ou pour toute vente à distance et règlement réalisé à l'étranger, l'option Crédit ne pourra pas être utilisée et les paiements seront effectués au comptant sur le compte de particulier du Titulaire.

**d.2)** Les Paiements à Crédit sont possibles dans la limite du Montant non utilisé du crédit.

**d.3)** Les opérations de Paiement à Crédit sont automatiquement débitées dès leur transmission à Franfinance ou à Société Générale. Le Titulaire doit, préalablement à chaque opération de Paiement à Crédit et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence d'un Montant non utilisé du crédit suffisant et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

**d.4)** Dans la mesure où le Montant non utilisé du crédit est insuffisant pour pouvoir donner lieu à un débit, Société Générale imputera immédiatement les opérations concernées pour leur totalité sur le compte de particulier Société Générale du Titulaire dans la mesure où la position du compte de particulier Société Générale le permet, le Montant non utilisé du crédit étant alors viré sur ledit compte.

**d.5)** Le détail des opérations de Paiements à Crédit débitées figure sur le relevé de compte Alterna envoyé mensuellement au Titulaire.

\* Les cartes CB Mastercard et CB Gold Mastercard et leurs options ne seront plus commercialisées à compter de juin 2026.

**d.6)** Les Paiements à Crédit que le commerçant accepte de rembourser en actionnant le TPE seront portés au crédit du compte de particulier du Titulaire.

## **E) REMBOURSEMENT**

**e.1)** Le Titulaire est remboursé des opérations de Retrait à Crédit et/ou de Paiement à Crédit non autorisées ou mal exécutées dans les conditions prévues aux Conditions Générales de fonctionnement des Cartes, sur le compte de particulier du Titulaire.

**e.2)** Si, après le remboursement par Société Générale, il est établi que l'opération était en réalité autorisée par le Titulaire ou correctement exécutée, Société Générale se réserve le droit de contre-passer le montant des remboursements effectués à tort.

## **F) DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION**

**f.1)** Le présent Contrat portant sur l'option Crédit est conclu pour une durée indéterminée.

**f.2)** Le présent Contrat peut être résilié à tout moment par le Titulaire au moyen d'un écrit remis ou adressé à Société Générale. Cette résiliation prend effet, sous réserve de l'article f.6) ci-dessous, 30 (trente) jours après la date d'envoi de la notification. Il peut également être mis fin à l'adhésion à l'option Crédit par Société Générale avec un préavis de 2 (deux) mois.

**f.3)** L'option Crédit reste active si la Carte est renouvelée ou refabriquée (par exemple à la suite du blocage pour perte ou vol), ou en cas de remplacement de la Carte à laquelle l'option Crédit est adossée par une autre Carte. Elle est alors automatiquement adossée à la nouvelle Carte. Tout blocage pour utilisation abusive de la Carte à laquelle est adossée l'option Crédit entraîne la résiliation automatique de l'option Crédit.

**f.4)** La cessation, pour quelque cause que ce soit, du contrat de la Carte à laquelle l'option Crédit est liée, entraîne la résiliation

immédiate et automatique du présent Contrat. La cessation du présent Contrat, pour quelque cause que ce soit, entraîne l'indisponibilité des avantages et services associés à l'option Crédit et l'obligation pour le Titulaire de restituer la Carte avec option Crédit.

**f.5)** Le présent Contrat portant sur l'option Crédit est également résilié en cas de clôture du compte de particulier ou de résiliation du contrat de crédit renouvelable. Il en va de même en cas de dénonciation de la Convention de compte collectif.

**f.6)** Le Titulaire s'engage à restituer ladite Carte et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective. À ce titre, la résiliation par le Titulaire ne sera effective que sous condition suspensive de la restitution de la Carte avec option Crédit à Société Générale ou la déclaration de sa perte ou de son vol dans les conditions définies dans les Conditions Générales de fonctionnement de la Carte.

**f.7)** À compter de la résiliation, le Titulaire n'a plus le droit de l'utiliser et Société Générale peut prendre toutes les mesures pour ce faire.

**f.8)** Sauf volonté contraire manifestée par le Titulaire, la cessation du présent Contrat portant sur l'option Crédit n'entraîne pas la cessation du contrat de la Carte et déclenche la fabrication d'une nouvelle carte sans la mention « CARTE DE CRÉDIT ». La fabrication de cette Carte est gratuite. Le Titulaire devra restituer la Carte avec option Crédit en sa possession, avant d'entrer en possession de la Carte sans la mention « CARTE DE CRÉDIT ».

## **G) MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT**

Le présent Contrat (en ce compris les conditions financières) pourra être modifié dans les mêmes conditions que le contrat de la Carte auquel l'option Crédit est associée.

---

# **6. LE DÉPÔT D'ESPÈCES**

---

**A)** La Carte permet à son titulaire après saisie de son code secret, d'effectuer des dépôts d'espèces sur le compte auquel est rattachée la Carte, auprès des automates de SG et Cash Services proposant ce service.

**B)** Selon l'automate utilisé pour réaliser le dépôt, le titulaire de la Carte devra :

- insérer ses espèces dans une pochette plastique à usage unique, à laquelle il devra joindre le ticket émis par l'automate, et devra ensuite introduire ladite pochette dans l'automate,
- ou sans pochette en insérant directement ses espèces dans l'automate. Seules des espèces en euros, et en bon état, peuvent être déposées.

Pour les dépôts effectués auprès des automates acceptant les dépôts d'espèces sous pochette, le titulaire de la Carte doit utiliser la pochette à usage unique prévue à cet effet, à l'exclusion de tout autre conditionnement.

Les billets et les pièces devront faire l'objet d'un conditionnement séparé.

Toutes les pièces peuvent être mélangées en vrac quelle que soit leur valeur faciale (0,01 – 0,02 – 0,05 – 0,10 – 0,20 – 0,50 – 1,00 – 2,00 euros), les rouleaux étant prohibés.

**C)** Les dépôts sont exécutés dans la limite d'un montant cumulé maximum de 8 000 (huit mille) euros par jour sur les automates de dépôts SG.

**D)** Après vérification par l'automate de l'authenticité et de l'état des espèces déposées, les dépôts d'espèces effectués sans pochette, par insertion directe dans l'automate, seront crédités immédiatement sur le compte bénéficiaire s'ils sont effectués sur un automate Cash Services, avant 16h un Jour ouvrable, et sur un automate SG avant 18h un Jour ouvrable.

A défaut, le crédit en compte sera effectué le Jour ouvrable suivant.

Les dépôts d'espèces effectués sous pochette plastique à usage unique seront crédités sur le compte du titulaire de la Carte après comptage du contenu de la pochette et vérification de l'authenticité des espèces. Une date de valeur correspondant à la date indiquée sur le ticket émis par l'automate et joint au dépôt, sera appliqué au dépôt sous pochette. A défaut de ticket inséré dans la pochette, la date de valeur appliquée au dépôt correspondra à la date du comptage du contenu de la pochette.

**E)** Il appartient au titulaire du compte de vérifier la régularité des opérations de dépôt figurant sur son relevé. Toute réclamation éventuelle devra être effectuée sans tarder et dans un délai maximum de 13 (treize) mois à compter de la date de dépôt litigieux effectué.

**F)** Les enregistrements des automates de dépôt ou leur reproduction sur un support informatique constituent la preuve des opérations effectuées au moyen de la Carte et la justification de leur imputation au compte sur lequel cette carte fonctionne ; la preuve contraire peut être apportée par tous moyens.

Société Générale sera responsable des pertes directes encourues par le titulaire du compte dues au mauvais fonctionnement du système sur lequel elle a un contrôle direct. Toutefois, Société Générale ne sera pas tenue pour responsable en cas de négligence grave ou d'agissements frauduleux du titulaire de la Carte, ou en cas de perte due à une panne technique du système si celle-ci est signalée au titulaire de la Carte par un message sur l'appareil ou d'une autre manière visible. La responsabilité de Société Générale pour l'exécution erronée d'une opération de dépôt sera limitée à la différence entre le montant des espèces effectivement déposées et le montant qui aura été crédité au compte auquel la Carte est rattachée.

## 7. LE SERVICE APPLE PAY

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de fixer les modalités de fonctionnement et d'utilisation du service Apple Pay proposé par Société Générale (également dénommé le « Service » ou le « Service Apple Pay »), spécifiques ou dérogatoires à celles prévues dans les Conditions Générales des Cartes. Les dispositions desdites Conditions Générales non modifiées par les présentes continuent de produire pleinement leurs effets entre les Parties.

### A) OBJET DU SERVICE APPLE PAY

Le Service permet au titulaire de dématérialiser sa carte de paiement Société Générale dans son appareil de marque Apple compatible avec le Service (ci-après l'« Appareil ») afin de réaliser des opérations de paiement et a uniquement pour finalité le règlement d'achats de biens et/ou de prestations de services à distance ou chez des Accepteurs, équipés de TPE capables d'identifier la présence de la technologie « sans contact ».

### B) CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE APPLE PAY

Le Service est fourni par Société Générale à ses clients Particuliers titulaires (ci-après le(s) « Titulaire(s) ») d'une carte de paiement CB Visa Évolution (y compris la carte CB Visa Évolution SBB), CB Visa Kapsul\*, CB Visa, CB Visa Alterna, CB Visa Premier, CB Visa Infinite (ci-après la « carte Société Générale »). Pour bénéficier du Service, le Titulaire doit posséder un Appareil compatible avec le Service :

- Modèles d'iPhone avec Face ID ou modèles d'iPhone avec Touch ID, à l'exception de l'iPhone 5s,
- Modèles d'iPad Pro, d'iPad Air, d'iPad et d'iPad mini avec Touch ID ou Face ID,
- Apple Watch Series 1 et modèles ultérieurs,
- Modèles de Mac avec Touch ID. Modèles de Mac mis en vente en 2012 (ou ultérieurement) avec un iPhone ou une Apple Watch compatible avec Apple Pay. Ordinateurs Mac avec puce Apple jumelés à un Magic Keyboard avec Touch ID.

La connexion de l'Appareil au compte iCloud du Titulaire (procédure convenue entre le Titulaire et Apple) est un prérequis.

Afin de pouvoir activer le Service, le Titulaire doit avoir préalablement adhéré aux services banque à distance Société Générale et déclaré un numéro de téléphone Sécurité.

En complément :

- Pour activer le Service sur un iPhone le Titulaire doit avoir préalablement activé le Pass Sécurité sur cet iPhone,
- Pour activer le Service sur une Apple Watch le Titulaire doit avoir préalablement activé le Pass Sécurité sur l'iPhone auquel est apparée l'Apple Watch,
- Pour activer le service sur un iPad ou Mac, le Titulaire doit avoir préalablement déclaré un numéro de téléphone Sécurité auprès de Société Générale.

Les modalités de déclaration du numéro de téléphone Sécurité et d'activation du Pass Sécurité sont décrites dans les conditions générales du contrat banque à distance Société Générale.

Afin de pouvoir utiliser le Service, les clients mineurs doivent recueillir l'accord préalable de leur(s) représentant(s) légal (légaux).

### C) PROCÉDURE D'ACTIVATION DU SERVICE APPLE PAY

Pour utiliser le Service, le Titulaire doit procéder à son activation en enregistrant sa carte Société Générale dans son Appareil.

**Appareil iPhone :** l'activation du Service pour une carte peut se faire de 2 façons :

1. Depuis l'application Apple « Cartes » disponible sur l'Appareil : Dans l'application « Cartes », le Titulaire peut : soit choisir une carte Société Générale compatible avec le Service dont il a déjà communiqué les données à Apple, soit saisir les données de

sa carte nécessaires à l'enregistrement, soit utiliser l'appareil photo de son iPhone pour scanner les informations de la face recto de sa carte et compléter les données manquantes. Après vérification de la demande d'enregistrement par Société Générale - et dans le cas où elle n'a pas été refusée par Société Générale - la procédure d'enregistrement se poursuit par la mise à disposition par Société Générale et l'acceptation par le Titulaire des présentes Conditions Générales Apple Pay. Le Titulaire est ensuite redirigé vers l'application bancaire « SG » (« Appli SG ») pour s'authentifier au moyen du Pass Sécurité. Si le Titulaire est authentifié, le service Apple Pay sera activé pour cette carte bancaire.

#### 2. Depuis L'Appli SG :

Le Titulaire devra se rendre dans le menu « Cartes » au sein de son Appli SG, sélectionner la carte bancaire qu'il souhaite enregistrer dans Apple Pay puis cliquer sur le bouton « Ajouter à Cartes d'Apple ». Après vérification de la demande d'enregistrement par Société Générale - et dans le cas où elle n'a pas été refusée par Société Générale - la procédure d'enregistrement se poursuit par la mise à disposition par Société Générale et l'acceptation par le Titulaire des présentes Conditions Générales Apple Pay. La finalisation de l'enregistrement nécessitera une authentification du Titulaire au moyen d'un code à usage unique envoyé par SMS sur son numéro de téléphone Sécurité.

**Appareil Apple Watch :** l'activation du Service pour une carte peut se faire de 2 façons :

1. Depuis l'application Apple « Watch » disponible sur l'iPhone appairé à l'Apple Watch :

Après sélection de l'Apple Watch du Titulaire, celui-ci doit se rendre dans la rubrique « Wallet Cartes et Apple Pay » pour enregistrer sa carte au Service. Le Titulaire peut : soit choisir une carte Société Générale compatible avec le Service dont il a déjà communiqué les données à Apple, soit saisir les données de sa carte nécessaires à l'enregistrement, soit utiliser l'appareil photo de son iPhone pour scanner les informations de la face recto de sa carte et compléter les données manquantes. Société Générale vérifie la demande d'activation et se donne le droit de la refuser. Après vérification de la demande d'enregistrement par Société Générale - et dans le cas où elle n'a pas été refusée par Société Générale - la procédure d'enregistrement se poursuit par la mise à disposition par Société Générale et l'acceptation par le Titulaire des présentes Conditions Générales Apple Pay. Le Titulaire est ensuite redirigé vers l'application bancaire « SG » (« Appli SG ») pour s'authentifier au moyen du Pass Sécurité. Si le Titulaire est authentifié, le service Apple Pay sera activé pour cette carte bancaire.

2. Depuis L'Appli SG : le parcours d'activation du Service par le Titulaire est identique à celui précité pour l'activation du Service pour l'iPhone depuis L'Appli SG.

#### Appareils iPad et Mac avec Touch ID :

L'activation d'une carte Société Générale dans un Appareil iPad ou Mac avec Touch ID est réalisée depuis les Réglages de l'appareil, dans la rubrique « Cartes et Apple Pay ». Après avoir sélectionné l'option « Ajouter une carte bancaire » le Titulaire peut : soit choisir une carte Société Générale compatible avec le Service dont il a déjà communiqué les données à Apple, soit saisir les données de sa carte nécessaires à l'enregistrement, soit utiliser l'appareil photo de son iPhone pour scanner les informations de la face recto de sa carte et compléter les données manquantes. Après vérification de la demande d'enregistrement par Société Générale - et dans le cas où elle n'a pas été refusée par Société Générale - la procédure d'enregistrement se poursuit par la mise à disposition par Société Générale et l'acceptation par le Titulaire des présentes Conditions Générales Apple Pay. La finalisation de l'enregistrement nécessitera une

\* L'offre Kapsul n'est plus commercialisée depuis le 15 novembre 2025.

authentification du Titulaire au moyen d'un code à usage unique envoyé par SMS sur son numéro de téléphone Sécurité.

#### **D) DONNÉES DE SÉCURITÉ PERSONNALISÉES**

Pour réaliser une opération de paiement avec le Service, le Titulaire doit s'authentifier en utilisant une des Données de Sécurité Personnalisées présentées ci-dessous. Les Données de Sécurité Personnalisées utilisables par le Titulaire varient selon le type d'Appareil :

- Touch ID : désigne la technologie de biométrie digitale embarquée sur l'ensemble des modèles d'iPhone éligibles à Apple Pay, (excepté sur l'iPhone X et modèles ultérieurs), sur l'ensemble des modèles d'iPad éligibles ainsi que sur le MacBook Pro avec Touch ID. Elle permet au Titulaire de s'authentifier et de valider les paiements directement sur son Appareil. Le Titulaire doit le paramétrer dans la rubrique Réglages de l'Appareil.
- Code de déverrouillage : désigne le code de déverrouillage utilisé pour accéder aux Appareils de type iPhone, iPad, MacBook Pro avec Touch ID et Apple Watch. Il permet au Titulaire de s'authentifier et de valider les paiements directement sur l'Appareil. Le Titulaire doit le paramétrer dans la rubrique Réglages de l'Appareil.
- Face ID : désigne la technologie de biométrie faciale embarquée sur l'iPhone X et modèles ultérieurs. Il permet au Titulaire de s'authentifier et de valider les paiements directement sur l'Appareil. Le Titulaire doit le paramétrer dans la rubrique Réglages de l'Appareil.
- Cas spécifique de l'Apple Watch : lorsque le Titulaire revêt son Apple Watch, il s'authentifie sur son Apple Watch ou son iPhone à l'aide d'une des Données de Sécurité Personnalisées disponibles. Le Titulaire reste alors authentifié tant que l'Apple Watch n'est pas retirée de son poignet.

Il est rappelé au Titulaire qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de ses Données de Sécurité Personnalisées. Il est responsable du paramétrage de ces dernières. Le Titulaire doit également veiller à la confidentialité des Données de Sécurité Personnalisées et notamment du code de déverrouillage de son Appareil qu'il doit absolument tenir secret et ne pas communiquer à qui que ce soit. Il ne doit notamment pas inscrire son code de déverrouillage sur un support physique ou électronique et doit veiller à le composer sur son Appareil à l'abri des regards indiscrets.

#### **E) FORME DU CONSENTEMENT ET IRRÉVOCABILITÉ**

Le Titulaire donne son consentement pour réaliser une opération de paiement avec le Service, après la détermination de son montant, par l'utilisation d'une des Données de Sécurité Personnalisées présentées à l'article précédent disponibles sur son Appareil et, dans le cas d'un paiement dit « de proximité » par la présentation et le maintien de l'Appareil devant un TPE. Dès ce moment, l'opération de paiement est irrévocable et réputée être autorisée.

#### **F) MODALITÉS D'UTILISATION DU SERVICE POUR LE RÈGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET/OU DE PRESTATIONS DE SERVICES**

Le Service ne doit être utilisé par le Titulaire que pour régler des achats de biens et/ou de prestations de services à des Accepteurs adhérents au(x) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la carte Société Générale du Titulaire. Pour réaliser des paiements dits « de proximité » auprès d'Accepteurs, ceux-ci doivent être équipés de TPE capables d'identifier la présence de la technologie « sans contact ». En toutes circonstances, le Titulaire doit se conformer aux instructions qui apparaissent sur le TPE. Ces opérations constituent des opérations de paiement par carte. Elles ne sont possibles que dans les limites convenues à cet égard avec Société Générale. Les ordres reçus par Société Générale sont automatiquement débités du compte sur lequel fonctionne la carte, selon les dispositions convenues entre le Titulaire et Société Générale, et conformément aux modalités prévues dans les « Conditions Générales des Cartes ».

#### **G) MODALITÉS DE BLOCAGE DU SERVICE APPLE PAY**

Le Titulaire peut, à tout moment, décider de supprimer la carte Société Générale activée dans son Appareil depuis celui-ci. Cette action n'a aucun impact sur le fonctionnement de cette même carte

de paiement en tant que carte physique. La carte Société Générale activée dans l'Appareil peut également être désactivée à distance par le Titulaire, temporairement ou de manière permanente. Pour ce faire, le Titulaire peut, au choix, contacter le SAV Paiement Mobile Société Générale, se rendre sur le site internet icloud.com/find ou utiliser l'application mobile « Localiser ». Dans ce cas, la carte sera suspendue ou supprimée du Service même si l'Appareil est hors ligne. Dans le cadre d'une mise en opposition de la carte Société Générale pour motif « perte », si la carte opposée n'a pas été supprimée du Service et si une nouvelle carte est émise, celle-ci sera immédiatement réenregistrée dans le cadre du Service en remplacement de la carte opposée. Cette nouvelle carte est utilisable dans le cadre du Service sans attendre son activation, en dérogation aux Conditions Générales des Cartes (article « Durée de validité – Renouvellement, blocage, retrait et restitution de la Carte »). Une mise en opposition de la carte Société Générale pour un motif autre que « perte » a pour conséquence le blocage immédiat de l'utilisation de la carte avec le Service. Par ailleurs, le Service est bloqué sur l'Appareil dans plusieurs cas de figure : en cas de déconnexion de l'Appareil du compte iCloud du Titulaire, si le code de déverrouillage de l'Appareil est supprimé ou encore si l'Appareil et/ou son système d'exploitation subissent des modifications non autorisées aux termes des accords de licence conclus entre le Titulaire et Apple.

#### **H) RESPONSABILITÉ DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE**

Société Générale ne peut être tenue responsable du préjudice subi par le Titulaire due à une déficience technique de l'Appareil et des logiciels installés sur l'Appareil. De même, Société Générale ne peut être tenue pour responsable d'une panne technique du Service, celui-ci étant sous la responsabilité exclusive d'Apple.

#### **I) RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE**

Le Titulaire doit prendre toute mesure pour protéger son Appareil. Il est responsable de son usage y compris par des tiers. En cas de perte, de vol ou de cession de l'Appareil à un tiers, le Titulaire doit immédiatement procéder au blocage du Service en supprimant ou en désactivant sa carte Société Générale de cet Appareil et/ou en demandant à Société Générale un blocage de l'instrument de paiement. Le Titulaire assume les conséquences de l'utilisation de sa carte Société Générale par le biais du Service tant qu'il n'a pas fait une demande de blocage de l'instrument de paiement, conformément aux stipulations des Conditions Générales des Cartes. Toutefois, toutes les opérations non autorisées (réalisées avant et après la demande de blocage de l'instrument de paiement) sont à la charge du Titulaire sans limitation de montant en cas de manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations visées au présent article et aux Conditions Générales des Cartes (article « Responsabilité du titulaire de la Carte et de Société Générale »).

#### **J) CONDITIONS FINANCIÈRES**

Le Service Apple Pay est fourni gratuitement par Société Générale.

#### **K) MODALITÉ DE CONTACT DU SAV (SERVICE APRÈS-VENTE)**

Pour toute question relative à l'activation du Service, à l'utilisation du Service, aux transactions effectuées via le Service, de même qu'en cas de perte ou de vol de votre Appareil sur lequel une carte Société Générale est dématérialisée, le Titulaire peut contacter le SAV Paiement Mobile Société Générale au 09 69 32 20 46 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 9 h à 17 h (hors jours fériés) ou envoyer un email à [apple.pay@socgen.com](mailto:apple.pay@socgen.com).

## 8. LE SERVICE SG PAY

Le service SG Pay est une solution de paiement qui permet de réaliser des paiements sécurisés à l'aide d'un smartphone sous Android, sans avoir à insérer sa carte dans un terminal de paiement.

L'application SG Pay permet au Titulaire de réaliser des opérations de paiement en magasin par mobile sans contact sur l'équipement électronique de commerçants équipés en conséquence. L'application SG Pay offre au Titulaire un parcours de paiement aboutissant au paiement par carte bancaire, sans utilisation physique de sa carte. Cette dernière est dématérialisée dans le smartphone du Titulaire.

L'application SG Pay comprend également une fonctionnalité de dématérialisation des cartes de fidélité.

### A) ELIGIBILITE AU SERVICE

SG Pay est réservé au bénéfice exclusif de la clientèle des particuliers personnes physiques titulaires cumulativement :

- d'un compte de dépôt Société Générale ;
- d'un accès au service de banque à distance proposé par Société Générale ;
- d'un téléphone mobile compatible de type « smartphone » doté d'un système d'exploitation compatible avec l'application SG Pay.

Pour bénéficier de l'application SG Pay, le Titulaire doit, en outre disposer d'un téléphone mobile de type « smartphone » doté du système d'exploitation Android équipé de la technologie NFC, éligible au téléchargement de l'application SG Pay via le Google Play Store et d'une carte de paiement CB V Pay, CB Visa Évolution, CB Visa Kapsul\*, CB Visa Alterna, CB Visa, CB Visa Premier, CB Visa Infinite.

Enfin, le Titulaire doit avoir déclaré et activé son Téléphone Sécurité.

### B) ACCÈS AU SERVICE

#### b.1) Moyens techniques

L'accès à l'application SG Pay se fait à partir d'un téléphone mobile correspondant aux exigences mentionnées à l'article a) sur lequel est installée l'application SG Pay.

#### b.2) Activation/désactivation de l'application SG Pay

L'application SG Pay peut être activée par le Titulaire depuis son téléphone mobile.

Le parcours d'activation est le suivant :

- Téléchargement, installation et ouverture de l'application SG Pay ;
- Lancement de l'ajout d'une carte bancaire ;
- Saisie par le Titulaire des informations de la carte bancaire qu'il souhaite ajouter à l'application SG Pay (Numéro, Date d'expiration, CVV) ;
- Authentification du Titulaire :
  - soit au moyen du Pass Sécurité dans L'Appli SG,
  - soit via un code à usage unique envoyé par SMS sur le Téléphone Sécurité du Titulaire puis saisi dans L'Appli SG.
- Validation de l'utilisation du dispositif d'empreinte biométrique ou définition du code SG Pay (code à 4 chiffres), pour valider les paiements (le Titulaire pourra ultérieurement modifier son choix) ;
- Confirmation de l'ajout de la carte bancaire au service et possibilité de paramétrer le service

L'application SG Pay peut être désactivée à tout moment par le Titulaire directement à partir de l'application SG Pay.

#### b.3) Authentification du Titulaire

L'authentification du Titulaire en vue de la réalisation d'opérations de paiement au moyen de l'application SG Pay peut être réalisée :

- soit par l'utilisation d'un dispositif de reconnaissance d'empreinte biométrique validé lors de l'activation de cette fonctionnalité, reconnu par le système d'exploitation Android et enregistré dans son smartphone doté d'un capteur dédié, puis par la présentation et le maintien du smartphone du Titulaire devant l'équipement électronique du commerçant.
- soit par la saisie du Code SG Pay, puis par la présentation et le maintien du smartphone du Titulaire devant l'équipement électronique du commerçant.

Dès ce moment, l'opération de paiement est irrévocable et réputée être autorisée.

Afin de pouvoir utiliser l'authentification biométrique, le Titulaire doit la paramétrer dans son système d'exploitation Android ainsi que dans l'application SG Pay. En activant cette fonctionnalité, le Titulaire s'engage à être la seule personne à avoir enregistré une empreinte biométrique sur son téléphone mobile.

Le Titulaire s'engage également à être la seule personne à connaître le code secret de son smartphone. Le paramétrage ainsi que l'usage de ce dernier, y compris par des tiers, est de son entière responsabilité.

Le Titulaire est informé que Société Générale n'a pas accès aux données issues du capteur d'empreinte biométrique et à leur représentation. Ces dernières sont cryptées, stockées et exploitées localement par le système d'exploitation Android de votre téléphone qui reste sous votre seule maîtrise.

### C) MODALITÉS D'UTILISATION

#### c.1) Modalités d'utilisation de SG Pay

L'application SG Pay est utilisable chez tous les commerçants acceptant le paiement sans contact.

Pour réaliser une opération de paiement en utilisant l'application SG Pay, le Titulaire ouvre l'Application susmentionnée, appuie sur le bouton « Payer », authentifie son paiement par Code ou Biométrie - ce quel que soit le montant de la transaction dans la limite des capacités de paiement de sa carte puis maintient son téléphone devant le terminal de paiement du commerçant.

Lorsque le paiement est finalisé, un signal sonore est émis par le terminal de paiement.

L'opération de paiement par carte effectuée par le biais de l'application SG Pay est soumise aux conditions générales et particulières des cartes de paiement souscrites par le Titulaire.

Le Titulaire est informé que les opérations de paiement par carte effectuées par le biais de l'application SG Pay impliquent l'utilisation de la marque « Visa ».

#### c.2) Dématérialisation des cartes de fidélité

L'application SG Pay permet de dématérialiser des cartes de fidélité pour les afficher au sein de cette application. Cette fonctionnalité sera mise à la disposition des clients ayant activé l'application SG Pay à la suite de l'ajout d'une carte bancaire dans cette application.

Le Titulaire aura la possibilité d'enregistrer des cartes de fidélité remises par des enseignes tierces dans l'application SG Pay en vue de leur utilisation sur le point de vente.

L'enregistrement des cartes de fidélité est réalisé soit à partir de la bibliothèque de programmes de fidélité disponible dans l'application SG Pay, soit en ajoutant une carte générique dans le cas où le programme de fidélité ne serait pas répertorié dans la bibliothèque.

Pour ajouter une carte, le Titulaire sélectionne le programme de fidélité à ajouter (ou la carte générique) et capture, grâce à l'appareil photo de son smartphone, le code barre de la carte plastique. Le Titulaire peut également saisir manuellement la référence de sa carte de fidélité.

Le Titulaire s'engage à ne saisir manuellement aucune information liée à ses cartes bancaires (ex : numéro de carte) dans les champs

\* L'offre Kapsul n'est plus commercialisée depuis le 15 novembre 2025.

de saisie associés à une carte de fidélité (champs « Numéro de la carte de fidélité » ou « Note descriptive »).

Lors de son passage en caisse, le Titulaire sélectionne la carte de fidélité qu'il souhaite utiliser dans son application SG Pay et présente le code barre affiché sur l'écran de son smartphone.

Les cartes de fidélité enregistrées par le Titulaire sont sauvegardées sur un serveur externe. Cette solution garantit au Titulaire, en cas de changement de smartphone ou de désinstallation/réinstallation de l'application SG Pay, de retrouver ses cartes de fidélités précédemment ajoutées. Le Titulaire a la faculté de supprimer, à tout moment, les cartes de fidélité enregistrées en les supprimant de l'application SG Pay.

Société Générale se réserve le droit de supprimer ou de modifier, à tout moment, les visuels associés aux cartes de fidélité enregistrées par le Titulaire.

#### **D) RÉSILIATION**

Le service SG Pay sera résilié de plein droit lorsque le Titulaire ne remplit plus les conditions d'éligibilité détaillées à l'article a).

